



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado - 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciatura en Administración

**Autora:**

VERDE SEVILLANO, KATHERIN KAROL

**Asesor:**

DR. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

**Línea de Investigación:**

Finanzas y Derecho corporativo

LIMA – PERÚ

Año 2016

---

Presidente  
Dr. Dávila Arenaza, Víctor

---

Secretario  
Dr. León Espinoza, Lessner

---

Vocal  
Dr. Díaz Saucedo, Antonio

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanas, mi familia.

## **Agradecimiento**

Gracias a mi familia, por impulsarme y estimularme a no hacer lo convencional y unirse a mí en este camino, la Administración. Ellos estuvieron ahí, todos los días, cada día y siguen aquí mis, padres y hermanas. A mis amigos, quienes me apoyaron en cada paso que daba, aconsejándome en todo. A mis profesores, cada palabra que decían se manifiesta en lo que hago en mi vida personal, familiar y profesional. Sus enseñanzas los llevaré siempre conmigo y buscaré transmitirlo en todo momento.

A los que estuvieron antes que yo inicie esta ardua labor, por dejar precedentes que me ayudaron a seguir aprendiendo, aquellas personas comprometidas porque la Administración siga siendo un ejemplo de carrera, admirada y respetada.

Gracias a los que estuvieron en cada momento de mi vida, dándome palabras de aliento, felicitándome por cada logro, brindándome una sonrisa o riéndose conmigo, aquellos que corrigieron mis errores y me impulsaron a seguir aprendiendo cada día más. Gracias.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Katherin Karol Verde Sevillano con DNI N° 48195726 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2017

---

**Katherin Karol Verde Sevillano**

Señores miembros el Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Educación financiera y su relación con el nivel de endeudamiento en las tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración.

La Autora

## INDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
RESUMEN	X
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
II. MÉTODO	35
2.1 Tipo de investigación	36
2.2 Diseño de investigación	36
2.3 Nivel de investigación	36
2.4 Variables y definición operacional	36
2.5. Operacionalización de la variable	42
2.6. Población y muestra	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44

2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos	49
3.2. Prueba de Hipótesis	54
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIÓN	67
VI. RECOMENDACIÓN	70
VII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	80
Instrumento de medición	81
Validación de los instrumento	83
Matriz de consistencia	89



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad del instrumento	46
Tabla 2: Coeficiente de confiabilidad	46
Tabla 3: Estadísticos descriptivos	49
Tabla 4: Variable Educación financiera: Dimensión Contenido	50
Tabla 5: Variable Educación financiera: Dimensión Procesos	50
Tabla 6: Variable Educación financiera: Dimensión Contexto	51
Tabla 7: Variable Endeudamiento: Dimensión Factores culturales y sociales	52
Tabla 8: Variable Endeudamiento: Dimensión Nivel de deuda	52
Tabla 9: Variable Endeudamiento: Dimensión Debilidad financiera	53
Tabla 10: Prueba de Normalidad	54
Tabla 11: Correlación de la Hipótesis General	56
Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman	56
Tabla 13: Correlación de la primera Hipótesis Específica 1	57
Tabla 14: Correlación de la segunda Hipótesis Específica 2	58
Tabla 15: Correlación de la tercera Hipótesis Específica 3	59

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017. La población fue de 259 clientes que utilizan tarjetas de crédito, para seleccionar la muestra de estudio se utilizó el método probabilístico, mediante un muestreo sistemático seleccionando a 155 clientes; se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de los datos. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con un diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional. Los datos obtenidos se procesaron con el programa SPSS Statistics v.24, se aplicó la estadística descriptiva e inferencial para análisis de los resultados. El resultado obtenido fue que sí existe relación entre las variables estudiadas, concluyendo que la Educación financiera guarda relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito por parte de los clientes de la entidad financiera, estas dos variables estudiadas contribuyen con el desarrollo de los personas, ya que la educación financiera es la clave para el desarrollo de una vida responsable.

**Palabras claves:** Educación financiera, endeudamiento, finanzas personales.

## **ABSTRACT**

The current research has as a general objective to determine the relationship between the financial education and the indebtedness when using credit cards by the BCP costumers of the Center Lima agency, year 2017. The population considered to carry out this research corresponds to the daily average of 259 costumers that uses credits cards. To select the sample to conduct the study, the probabilistic methodology was used through a systematic sampling to select 155 costumers, who answered a survey with 25 questions which corresponds to the instrument to collect the data. In order to conduct this research, the applied research methodology of non-experimental transversal design was used, with a descriptive-correlational level. The collected data were processed using the statistical software SPSS v.24, moreover to analyze the results, the descriptive-inferential statistical method was used. From the obtained results, the relationship between the studied variables was confirmed, concluding that the financial education has a relationship with the indebtedness when using credit cards by the costumers of the financial institution. Finally, the studied variables contributes to people development, since financial education is the key for the development of a responsible life.

**Key words:** Financial education, indebtedness, personal finances.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **INTRODUCCIÓN**

Los avances tecnológicos han generado que los productos y servicios financieros aumenten de una manera insostenible, es por ello que los consumidores deben ser capaces de diferenciar entre esta gama de productos y servicios que les ofrecen las entidades financieras. Saber priorizar sus necesidades básicas y satisfacerlas de manera responsable, manejar sus finanzas personales con éxito. Las decisiones financieras que tomen tendrán gran impacto en el bienestar sus familias sobre todo en su seguridad financiera. Impulsar una educación financiera sólida en las personas es para garantizar su seguridad financiera en diferentes etapas de su vida. Al faltar este punto genera que los grupos más vulnerables tomen decisiones financieras sin medir las consecuencias de ellas, la falta de habilidad de manejo del dinero ocasiona un descontrol en el uso de las tarjetas de crédito y que aumenten sus deudas.

La presente tesis da a conocer como la entidad financiera BCP viene realizando diferentes campañas, talleres a sus clientes referentes a términos financieros así busca contribuir a que desarrollen conocimientos que les ayude a tomar decisiones adecuadas. Ya que existe la idea que los conceptos financieros son complejos y difíciles de entender, por lo tanto solo especialistas deben conocerlo pero es una idea totalmente errada porque las personas deben saber cuáles son los términos que se utilizan en el campo financiero y de ese modo mantenerse actualizados y comiencen a planificar y a llevar un control de sus gastos en el uso de sus tarjetas de crédito.

La presente investigación está estructurado de la siguiente manera:

El primer capítulo comprende la realidad problemática, las bases teóricas que sustentan las variables de estudio y antecedentes, del mismo modo se plantearon los problemas de investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación y las hipótesis.

En el segundo capítulo se desarrolló la metodología de investigación, presentando el tipo, diseño y nivel de investigación, la población elegida para este estudio, el procedimiento muestral que se llevó a cabo, la técnica seleccionada, el instrumento desarrollado y utilizado para recolectar los datos de análisis y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se procesó los datos recolectados, y su análisis empleando la estadística descriptiva e inferencial, se interpretó cada uno de ellos presentando los resultados finales de la investigación.

En el marco de la síntesis se consignaron las conclusiones, recomendaciones las cuales son sugerencias pertinentes. Y para concluir se señalan las referencias bibliográficas y se insertaron los anexos oportunos.

## **1.1. Realidad Problemática**

Durante los últimos años la economía de los diferentes países ha ido creciendo, con ello el nivel de consumo de sus habitantes, la forma de adquirir productos y/o servicios a cambiado, ahora el uso de las tarjetas de crédito se ha vuelto indispensable para nuestras vidas, ya que es fácil de conseguirlo; pero lo que no se ha impulsado a lo largo de estos años es una educación financiera, la falta de conocimiento sobre temas financieros ha originado que miles de personas sin información adquieran deudas con ellas, que en muchos casos son impagables con el salario que reciben todos los meses, en la actualidad no se enseña a las personas a entrar en el mundo del crédito, lo peligros que pueden adquirir si no se le da un uso correcto, ellos suelen confundir u obviar las diversas tasas que existen y tienen que pagar al comprar un bien y/o servicio con una tarjeta.

La población de América Latina, no es lejana a esta situación, el crecimiento económico de los últimos años ha generado que la clase media aumente. En la última década, el segmento de préstamos ha tenido un crecimiento de 20% anual, gracias a su expansión entre la incipiente clase media de la región. Actualmente, un 22% de la población adulta dispone de al menos uno de los más de 390 millones de tarjetas de crédito que existe en la región. (Diario El País, 2015). En el 2014, el número de tarjetas de crédito aumentó en un 9.1% y para el 2015 se estimó a un 8.6%. (BS Latam, 2015). El crecimiento ha sido exponencial en Brasil, México, Argentina, Chile, Venezuela, Colombia y en el Perú.

Latinoamérica se ha convertido en un lugar atractivo para los servicios financieros, debido a que no se cuenta con una educación financiera sólida que sea compartida por todos sus habitantes. En México, se encontró que alrededor del 20% de los adultos a nivel nacional, llevan registro de sus gastos, conocen el término tasa de interés pero desconocen sobre las comisiones que les cobran. El 72% de los adultos cuentan con una tarjeta de crédito, y existe un gran desconocimiento de los costos asociados a éstas. (Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), 2012).

La educación financiera tiene que ser un valioso activo entre los peruanos para que

de este modo puedan conocer las correctas herramientas para proteger sus ingresos, equilibrar sus gastos y saber cómo y cuándo invertir. La primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENFIN, 2011) realizada en el Perú, sostiene que la cultura financiera es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. Un buen nivel de cultura financiera permite el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y favorece a un mejor control del presupuesto personal y familiar. Esta encuesta nos arroja que los tres productos más utilizados por los peruanos son: cuentas de ahorros (48.4%), EsSalud (34.7%) y Tarjeta de crédito (28.3%).

Debido a que en el Perú no se da impulso a una educación financiera los índices de endeudamiento han crecido, ya que las personas no saben cómo utilizar de manera correcta las tarjetas de crédito que hoy en día es tan fácil adquirirlo. Los Bancos no tienen reparos en ofrecerte sus tarjetas con solo llenar tus datos personales, generando el uso desmedido e irresponsable de ellos.

Los usuarios de tarjetas de crédito aumentaron 10% en 2013, con lo que ya 2 millones 603 mil personas registran este tipo de deudas. El reporte señala que el 37% de estos usuarios tiene alguna deuda impaga, que puede ser por consumo con plásticos o por otros servicios básicos. (Diario Perú 21, 16 de enero 2014). Este diario también destaca el gran incremento (79%) del número de jóvenes menores de 25 años que ya usan tarjetas de crédito. Lo que preocupa es el gran sobreendeudamiento que existe, ya que el consumo es tanto que las personas se gastan más a lo que equivale sus ingresos, de ahí es donde proviene las cuotas impagas, ya que no cuentan con la solvencia económica para hacerlo. Según el mismo diario en el Perú existen 8 millones de tarjetas de crédito emitidas para 2.6 millones de usuarios, lo cual indica que por lo menos cada persona cuenta con más de tres tarjetas.

El Banco de Crédito del Perú es el banco más grande y proveedor líder de servicios integrados en el país, cuenta con 830 agencias bancarias, 2,552 cajeros automáticos y 5,782 agentes. La entidad cuenta con más de 6 millones de clientes y una participación del mercado con respecto a tarjetas de crédito es del

22,7%.(Reporte anual BCP, 2015).

La banca de consumo del BCP atiende acerca de 2.5 millones de clientes ofreciéndoles productos crediticios como préstamos hipotecarios y tarjetas de crédito, empleando una estrategia de venta cruzada de productos. (Equilibrium Clasificador de Riesgos S.A., 30 de marzo 2016). La entidad está tomando impulso en enseñar a los jóvenes y clientes sobre el uso responsable de los productos financieros. Debido al alto índice de deudas que existe en el pago de las tarjetas de crédito, esta investigación busca determinar la relación que existe entre la educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.



## 1.2. Trabajos previos

**Castro (2014)**, en su tesis de licenciatura “Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero - julio del 2013” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, establece como objetivo general de la investigación el poder determinar cuál es la influencia de la cultura financiera en la utilización de tarjetas de crédito por parte de cliente del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, y determinar las situaciones, costumbres y actitudes predominantes que tienen los clientes del banco cuando realizan sus compras con las tarjetas de crédito sin conocer los términos financieros básicos antes de realizarlos para que no lleguen a endeudarse con ellas. Para alcanzar este estudio emplea los conceptos propuestos por Herrera (2013) sobre el término cultura, y Bojórquez (2006) quien realizó estudios sobre las finanzas personales y definió la Educación financiera.

Asimismo, el autor empleó la metodología de tipo descriptiva porque se buscó describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. En este trabajo de investigación se busca resumir la información obtenida para luego analizarla a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Finalmente, concluyó que la cultura financiera de los clientes encuestados es limitada, aunque poseen ciertos conocimientos básicos pero el problema se concentra en que estos no se ven reflejados en la práctica; es decir, no hay un hábito, una costumbre de ahorro en la población. El 55% de encuestado ahorra mensualmente, y en menor porcentaje solo un 16% lo hace cuando puede, mientras que el 14% ahorra quincenalmente y solo un 10% ahorra de manera semanal y un 5% de manera diaria.

**Asbanc (22 de agosto 2016)**, la Asociación de Bancos de Perú en el artículo “Nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú”, sostiene los aspectos que se podría profundizar con el objetivo de prevenir y mitigar el sobre endeudamiento de los hogares en el Perú. En el sistema financiero peruano se vienen observando algunas variables e indicadores que mostrarían altos niveles de endeudamiento de

las familias y empresas, los que en algunos casos se traducirían en dificultad para cumplir con las obligaciones crediticias.

El autor empleó la metodología de carácter exploratorio, por lo que la información presentada es el resultado de aproximaciones en base a datos obtenidos mediante fuentes primarias (entrevistas, testimonios y experiencias de los principales involucrados en la materia) y la revisión de diferentes experiencias tanto a nivel nacional como internacional. Para obtener la información cualitativa se elaboraron y aplicaron diversas herramientas de investigación, entre ellas, focus group, entrevistas, talleres de trabajo y conferencias.

Finalmente, la conclusión del informe fue que las entidades financieras deben ajustar modelos, metodologías, y estar permanentemente alerta para que este segmento crediticio continúe desarrollándose. Todo ello, considerando el gran porcentaje de la población que aún no tiene acceso al sistema financiero. De esta forma, se podrá prevenir los niveles de endeudamiento altos en los hogares que superen su capacidad de repago, uno de los efectos más pronunciados en un escenario de desaceleración económica.

**Abalde (2015)** en su tesis de licenciatura “Estructura social y modelos de endeudamiento: una aproximación desde la sociología del crédito”, El principal objetivo de esta investigación es determinar las diferentes prácticas crediticias adoptadas por los individuos en una estructura social dada, examinando la variabilidad de pautas de comportamiento en función de su posición en dicha estructura. También es de examinar la dimensión subjetiva de dichas prácticas, las razones aportadas por los individuos para explicar y justificar su comportamiento, así como la vivencia del endeudamiento en función de su posición en la estructura social.

Asimismo la metodología que se utilizó es el diseño de tipo descriptivo-explicativo, cuya finalidad es describir los hechos en torno al comportamiento crediticio adoptado por los individuos tal y como son observados, así como también establecer una relación causal entre dicho comportamiento y la posición que los sujetos ocupan en la estructura social.

Finalmente, concluyó con que la problemática que se ha pretendido abordar en la investigación a través de la técnica de la entrevista cualitativa es la de estudiar las motivaciones y las actitudes de los sujetos con respecto al endeudamiento. En cuanto a su comportamiento crediticio, consideran el endeudamiento como una estrategia de auxilio para situaciones de necesidad. Al mismo tiempo, rechazan la idea de endeudarse para mejorar el nivel de vida, ya que solo ven positiva la solicitud de créditos para la adquisición de una vivienda o de un automóvil de gama media.

**Olin (2014)**, en su tesis “La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión” en la Universidad Autónoma de Querétaro, México para obtener el grado de Maestro en Administración con Especialidad en Finanzas, tiene como objetivo conocer la influencia de la educación financiera en la toma de decisiones de inversión en los alumnos de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración. Para ello se plantearon objetivos de saber cómo toman las decisiones de inversión y proponer alternativas para el fomento y adquisición de la educación financiera.

El presente estudio utilizó el enfoque de investigación cuantitativo, con una profundidad transversal en el tiempo, ya que no se pretende manipular las variables, sino observar y recolectar datos de una situación en un determinado y único momento en el tiempo. El tratamiento de los datos se realizó a través de una muestra no probabilística, perfilando las características comunes de la población que sirvió como filtro para contribuir a la eliminación del sesgo estadístico, utilizando en este caso el muestreo por conveniencia, el cual consiste en la elección de un método no aleatorio de una muestra cuyas características son similares a las de la población objetivo y cuyo propósito consistió en responder las preguntas de investigación y comprobar las hipótesis planteadas.

Con esta investigación se concluyó que el 43.7% de la población aplica prácticas informales de ahorro e inversión, de modo que es necesario proporcionar conocimiento sobre formas de ahorro e inversión formal a través de instituciones financieras, y contribuir en su educación financiera de tal modo puedan tomar decisiones que mejoren su nivel de vida.

**Aguilar & Ortiz (2013)**, en su tesis “Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”, en el periodo 2013 de la Universidad Técnica Particular de Loja – Ecuador, para obtener la titulación de Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas. Tiene como objetivo diseñar programas donde se proporcione información respecto a los temas financieros para construir una sólida cultura financiera y así fortalecer el desarrollo profesional de los estudiantes.

La metodología que se empleó fue de tipo descriptiva porque se busca detallar el problema que existe en los estudiantes al momento de tomar decisiones financieras, permitiéndoles obtener una buena base para que empiecen a hacerlos de manera correcta.

La conclusión que se llega es que los niveles de educación y cultura financiera de los estudiantes de la titulación se encuentran entre bajos y medios lo que significa que es factible la implementación de un programa donde se fortalezca estos puntos para incrementar los niveles de conocimiento y entendimiento financiero, potencializar la planeación y el control financiero y mejorar el uso de la oferta de productos y servicios financieros del sistema bancario y no bancario.

**Briano, Quevedo & Castañón (2016)**, en su tesis “Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios: El caso de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), México; El objetivo de la investigación es llevar a cabo un diagnóstico en torno a la cultura financiera entre estudiantes universitarios de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), que nos permita identificar las áreas de oportunidad para desarrollar propuestas educativas que puedan ser integradas al currículo de los programas de la institución.

La investigación es exploratoria, descriptiva y transversal, y se aplicó un cuestionario que describe las características socio-demográficas de los estudiantes, la administración del dinero y el crédito, el acceso y utilización de los productos y servicios financieros, la planeación a corto y mediano plazo, y el conocimiento básico de conceptos financieros. La muestra de estudio estuvo

integrada de 208 estudiantes (80% de licenciatura y 20% de posgrado).

La conclusión de los resultados evidencian un nivel medio de cultura financiera en estudiantes de la UASLP, y se identifican algunas áreas de oportunidad en temas relacionados al desconocimiento de instrumentos de ahorro e inversión. Se propone trabajar sobre talleres y seminarios didácticos que se integren a los programas curriculares, fortaleciendo el conocimiento en el área de finanzas personales, y de esta forma fortalecer la cultura financiera en los jóvenes universitarios. Los resultados arrojaron que el medio de pago más utilizado para realizar las compras es el efectivo (63.1%), seguido por la tarjeta de débito (23.3%) y tarjeta de crédito (11.2%). Por lo que aquí hace falta la promoción del uso adecuado de tarjeta de crédito y uso de transferencias electrónicas para manejar de mejor forma la liquidez.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría de Finanzas Conductuales**

Kahneman y Tversky (Premio Nobel de Economía 2002) psicólogos de gran trayectoria desarrollaron la Teoría de las perspectivas, en esta teoría permite describir como las personas toman sus decisiones en situaciones donde tiene que decidir sobre temas que involucran riesgos, básicamente decisiones financieras. Ellos fundaron lo que actualmente se conoce como finanzas conductuales o también llamada finanzas del comportamiento, las cuales fueron estudiadas en el campo de las finanzas y lo analiza desde un punto de vista psicológico. Describe cómo se comportan las personas y como toman sus decisiones. Este punto nace de la unión de la psicología, la economía y la neuroeconomía. Esta teoría admite que en la toma de decisiones hay sesgos emocionales y cognitivos. Reconoce que la toma de decisiones puede verse alterada según la forma en que se presenta la información y según las características de los participantes del mercado. Las personas valoran de diferente manera las pérdidas y las ganancias.

Las finanzas del comportamiento utilizan como base la Psicología Financiera, la cual es una disciplina que aplica la psicología para el estudio y entendimiento de las acciones llevadas a cabo por inversores, así como el estudio de los movimientos en los mercados financieros. Del mismo modo, se puede analizar el comportamiento de las personas al adquirir algún producto financiero, y las

decisiones que tomen en base a sus percepciones.

De acuerdo con Celis (23 de marzo de 2012) la psicología financiera “tiene como fundamento el hecho de que los seres humanos somos propensos e influenciados por un factor emocional y psicológico en nuestras decisiones que tiene como consecuencia que no actuemos siempre en pro de la maximización de nuestros intereses” (párr.10). Siendo claros el concepto de la psicología financiera nos dice que no siempre toda decisión económica es racional, muchas veces se hace en base a los sentimientos o la presión de nuestro entorno a pesar de que se cuente con los conocimientos necesarios sobre términos financieros.

Los estudios psicológicos muestran que las personas poseemos un exceso de confianza en temas financieros eso los lleva a invertir en exceso y obtener resultados desastrosos. No medimos el riesgo que conlleva endeudarse al solicitar un préstamo. Las personas durante los períodos más productivos de su vida ahorrarán y se endeudarán o consumirán sus ahorros durante los años de menores ingresos. El consumo de las personas está estrechamente relacionado con su ingreso y que, en muchos casos, el consumo de los individuos cae drásticamente cuando pasan al retiro, simplemente porque no cuentan con ahorros suficientes para suavizar sus patrones de consumo.

Las finanzas del comportamiento sostiene que no todos los participantes en temas financieros obtienen toda la información que necesitan para tomar decisiones financieras al momento de adquirir algún producto financiero o evaluar una tasa de interés por alguna compra realiza a crédito, y esta situación se puede deber a que la información no está disponible a todos o que no es de fácil entendimiento para todos y por eso no se toma interés por conocerla; es por ello que es tan importante desarrollar programas donde se ayude a conocer y entender temas financieros a las personas para contribuir con su crecimiento.

### **1.3.2. Educación Financiera**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2012), define a la educación financiera como:

El proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión

de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (p. 17).

De acuerdo a Ruiz (4 de diciembre de 2012), sostiene que “la educación financiera es uno de los motores del desarrollo social porque permite la generación del capital humano, pero especialmente porque ofrece mejores alternativas de vida al tomar decisiones financieras responsables”. (p. 1). Para empezar formando estos conocimientos es necesario que se cuente con un sistema integrado que enseñe a los niños, jóvenes, adultos a saber administrar su dinero de manera eficiente.

Actualmente, existen millones de deudas por el uso incorrecto e irresponsable de las tarjetas de crédito, ya que no existe una consciencia en su uso, cuando una persona no conoce cómo hacer un presupuesto familiar, separar sus ingresos de sus gastos ocurre todo esto, es por ello que se tiene que tomar impulso en cambiar esa forma de pensar, es necesario que cree una cultura de ahorro donde las necesidades básicas estén separadas de las de lujo. De este modo se podrá frenar el sobreendeudamiento de la población.

En el Perú obtener una tarjeta de crédito es sumamente sencillo, en ciertos casos no es necesario que lo solicitemos, las entidades financieras que tienen como cliente a la empresa donde laboren y brindan las tarjetas de haberes, utilizan dicha información para ofrecer una y así introducirte al mundo del crédito.

Con la educación financiera se busca contribuir con el desarrollo de las familias, de emprendedores que de una manera u otra buscan sobrevivir en una economía que cambia en todo momento, y de ese modo incentivar al ahorro y al consumo responsable. Es necesario que las personas conozcan la importancia de ahorrar para su futuro, sepan la forma de invertir sin perder la confianza en ello y en lo que pueden lograr, es así que se busca que desde pequeños las personas estén familiarizados con temas financieros, que logren identificar términos como qué es una tasa de interés, las moras, renta fija o variable, solvencia entre otras.

El adquirir conocimientos relevantes y nutritivos de cómo funciona el sistema financiero peruano ayuda a aumentar el ahorro y reducir los riesgos del crédito, y de eso modo no dejarse engañar por alguna entidad financiera. Contar con información necesaria ayuda a fortalecer la confianza de las personas y a tomar decisiones con soporte teórico. Si un usuario o cliente está bien informado de los beneficios y perjuicios que le puede traer una tarjeta de crédito hará que lo utilice con cautela y responsabilidad, ya que no quiere correr el riesgo de endeudarse con compras innecesarias.

El estudio “Hábitos y Conocimiento Financieros de los Jóvenes” del BCP mostró que de cada 10 estudiantes 9 de ellos entre 16 a 26 años, piensan que el ahorro no es importante, y que el 14% de este grupo se endeuda con tarjeta de crédito (Diario Gestión, 29 de octubre de 2015, párr.1). Este estudio refleja la realidad de los jóvenes peruanos en respecto a lo que conocen de las entidades financieras, ya que un 85% no cuenta con conocimientos básicos de cómo funciona el sistema financiero.

Esto refleja la poca educación que se les brinda a los jóvenes en estos temas, ellos deben conocer las ventajas que le puede proporcionar usar una tarjeta de crédito pero a la vez deben saber sobre los intereses y cargos por su uso.

Actualmente, los bancos cuentan con sus bancas telefónicas o sus páginas web donde se puede llegar a encontrar o solicitar toda la información pero el problema radica de cuan entendible pueden ser para los clientes y si no existe una educación previa no servirá de nada y solo los confundirá más.

#### **1.3.2.1. Importancia**

Red Financiera BAC - CREDOMATIC (2008), sostiene que la Educación financiera permite “contar con un mayor conocimiento de los productos financieros, conceptos y riesgos, y desarrollar habilidades y confianza para tomar decisiones informadas, para reconocer dónde acudir para conseguir ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero” (p. 47). La educación financiera es para toda la población, tanto niños, jóvenes y adultos, ya que todos serán en algún momento usuarios de los servicios financieros.



La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) tiene como uno de sus objetivos impulsar una mayor cultura financiera, debido a eso realiza programas donde se enseñe a las personas temas financieros. Esto tendría que ser un esfuerzo en conjunto entre el Estado y la sociedad, el plan curricular del Ministerio de Educación para los colegios debería incluir la preocupación y capacitar a los docentes sobre este tema para que puedan enseñar a los niños y jóvenes en formación y así potenciar su educación.

#### **1.3.2.2. Beneficios de una Educación Financiera**

De acuerdo con Gnan, et al. (Citado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Colombia, 2011, p.11), existen tres razones principales para impulsar la Educación Financiera de un país, las cuales a su vez justifican que instituciones públicas y privadas del sector económico y financiero desarrollen programas que la fomenten. Estas razones son:

La Educación Financiera contribuye a suavizar el funcionamiento de los mercados financieros: consumidores más educados y mejor informados toman mejores decisiones financieras en el transcurso de sus vidas, lo cual beneficia para sus intereses particulares y en conjunto, al igual que ayuda a la estabilidad y el crecimiento del sistema financiero, al disminuir la probabilidad de incidentes de crisis.

La Educación financiera fomenta una política económica sostenible al empoderar a las personas: la hipótesis es que ciudadanos mejor educados en temas de economía y finanzas tendrían mayor capacidad de comprender y tomar una posición frente a los hechos económicos y sociales que siguen sus gobernantes.

La Educación Económica y Financiera contribuye a la educación en general como un bien público: esto beneficia al desarrollo del capital humano, lo cual, a largo plazo, tiene efectos positivos sobre el crecimiento económico y el bienestar de la sociedad. Una característica de la mayoría de las propuestas de educación económica y financiera es que son gratuitas porque buscan llegar a toda la población sin ninguna restricción.

### **1.3.2.3. Teoría de Aprendizaje de Ausubel**

En la Teoría del Aprendizaje significativo propuesta por David Ausubel en 1936, rechaza el aprendizaje memorístico que se enseña a los niños y jóvenes en los colegios, este aprendizaje trata de explicar procesos internos cuando aprendemos, por ejemplo, la adquisición de habilidades intelectuales, la adquisición de información o conceptos, las estrategias cognoscitivas, destrezas motoras o actitudes. Pero fundamental en el Aprendizaje de Ausubel, es el aprendizaje donde los jóvenes relacionan lo que ya sabe con los nuevos conocimientos, lo cual involucra la modificación y evolución de la nueva información así como de la estructura cognoscitiva envuelta en el aprendizaje. El objetivo de la educación financiera es desarrollar en los individuos, familias y empresas conocimientos, capacidades y habilidades que les permita tomar las mejores decisiones. Para ello es fundamental desarrollar una sólida educación con respecto a los términos financieros pero no la convencional que no llega a calar en la vida de las personas, sino un aprendizaje donde se aplique diversas estrategias cognitivas para desarrollar la información.

En esta teoría se presupone la disposición de la persona a relacionar el nuevo material con su estructura cognoscitiva en forma no arbitraria (es decir, que las ideas se relacionan con algún aspecto existente en la estructura cognoscitiva de la persona, como una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición) y si además, la tarea de aprendizaje en sí es potencialmente significativa tendríamos que cualquiera de los dos tipos de aprendizaje mencionados, pueden llegar a ser significativos. Menciona que la construcción del conocimiento empieza con la observación y registro de acontecimientos y objetos a través de conceptos que ya tenemos y los cuales han sido desarrollados a lo largo de nuestra vida.

En esta teoría se hace una fuerte crítica al modelo de descubrimiento autónomo, señala que el aprendizaje receptivo es el más común y destaca la necesidad de crear inclusiones en la estructura cognitiva de las personas a los cuales puedan incorporarse las nuevas informaciones relevantes. De esta manera se pueda enseñar a los jóvenes sobre temas financieros, y comprendan los diversos términos

que utilizan las entidades financieras. Es fundamental la base que se logre dar a las personas desde los colegios, ya que con ello podrán tomar decisiones asertivas con respecto a sus finanzas personas y serán consecuentes de actos, con esta teoría se busca romper con el tradicional memorístico.

### **1.3.3. Endeudamiento**

#### **1.3.3.1. Teoría del comportamiento del consumidor**

El endeudamiento tiene un gran impacto en la calidad de vida de las personas, por lo tanto es importante conocer que lleva a las personas a contraer deudas que sobrepasan su nivel de ingreso mensual. La teoría del comportamiento nos ayuda a entender este punto, ya que sostiene que todos los agentes tienen limitaciones cognitivas, que son incapaces de procesar racionalmente cantidades grandes de información, que toman decisiones de forma emocional, sujetos sesgados en el manejo de probabilidades, y que muchas veces están dispuestos a sacrificar su propio interés para satisfacer diferentes formas de preferencias sociales. Generando que realicen uso de sus medios financieros para adquirir productos y/o servicios fuera de su alcance incurriendo en deudas que muchas veces se vuelven impagables de acuerdo a su economía.

Los cambios sociales y culturales originados en el proceso de globalización ha impactado que se modifique los patrones de consumo de las personas, las nuevas formas de pago han tomado gran relevancia en el proceder de los clientes.

Según Bauman (Citado por Mansilla, Denegri & Álvarez, 2013), sostiene que:

El mercado de consumo genera exceso y despilfarro; fomenta emociones intensas vinculadas a comprar de forma impulsiva y luego librarse de las posesiones que ya no les atrae. Esta dinámica se mantiene gracias a la existencia del crédito, los que no tiene liquidez suficiente para acceder al mercado se convierten en acreedores o generadores de lucro para el sistema (p.2).

Estamos en presencia de una sociedad donde lo más importante es satisfacer sus necesidades que cuidar su credibilidad ante las entidades financieras porque agudizan su nivel de endeudamiento adquiriendo deudas con el uso de crédito.

La situación de endeudamiento genera problemas de salud para las personas que no están acostumbradas a contraer deudas reiteradas veces.

La teoría se define como el comportamiento que los consumidores muestran al

buscar, comprar, utilizar o utilizar algún producto o servicio que encuentran en el mercado y consideran para satisfacer sus necesidades. Los consumidores no toman decisiones en el vacío. Sus compras reciben un fuerte efecto de factores culturales, sociales, personales y psicológicos.

De acuerdo con Arellano (2002), el comportamiento del consumidor significa “aquella actividad interna o externa del individuo o grupo de individuos dirigida a la satisfacción de sus necesidades mediante la adquisición de bienes o servicio”. Con ello se busca satisfacer las necesidades que se tenga sin importar la forma de pago o a las deudas que vayan a incurrir por complacerse.

### **Teoría económica**

Según Marshall (Citado en Whaibe, García & Castillo, 2013) “el hombre busca maximizar su utilidad. Es decir, siempre tratará de comprar el producto que más utilidad le dé, en función del precio que pagará por él, (...), tratará de maximizar la relación costo beneficio de cada actividad de su vida” (p. 1).

Una de las principales razones por las que los consumidores adquieren productos sobre pasando su capacidad financiera es por su necesidad de integración en su grupo social, suelen adquirir diversas tarjetas de crédito para elevar su nivel de autoestima frente a otros. Es por ello que actualmente en el mercado peruano existen personas con más de 3 tarjetas de crédito.

#### **1.3.3.2. Definición de Endeudamiento**

La Enciclopedia de Economía (2009), el endeudamiento “es el conjunto de obligaciones de pago que una empresa o persona tiene contraídas con otras personas e instituciones”. Cuando se busca medios de financiamiento externo ya sea por pagar alguna deuda anterior es donde uno adquiere una obligación inmediata.

Zavaleta (22 de mayo de 2006), sostiene:

Los bancos y otros otorgantes de crédito (por ejemplo las tiendas departamentales) emplean el concepto nivel de endeudamiento para definir la relación de los pagos a las deudas respecto del ingreso familiar. Se obtiene al dividir el total de pagos a las deudas del mes entre el ingreso

y se expresa como un porcentaje: Nivel de endeudamiento = pagos a deudas del mes / ingreso del mes. (párr. 7).

Un endeudamiento bien invertido, genera rentabilidad suficiente para cubrir los costos de financiación y para impulsar el crecimiento de la familia, la empresa o el país. Un endeudamiento mal invertido o innecesario, genera un gran problema porque no se podrá pagar, por lo que será necesario recurrir a otros préstamos, convirtiéndose en un círculo vicioso del que será muy difícil escaparse.

El Banco Central de Reserva mostró su preocupación por el alto nivel de deuda que tienen las familias, afirmó que:

El 40% de los ingresos se va en pagar deudas y que si esto llega a 50% se hablaría de sobreendeudamiento. Las estadísticas revelan que la deuda promedio esta por los 8 mil soles, para algunos tal vez les parezca poco, pero el sueldo promedio del deudor está por encima de los 1,200 soles. Se estima que las familias deben 6 veces su ingreso mensual, (...). (Ocampo, 27 junio de 2012, párr. 1 – 4).

Es así como las familias viven hoy en día, sobreviviendo de sus deudas, trabajando para poder pagar y continuar con el círculo. Por ello es importante saber administrar el dinero, realizar presupuestos. Lo ideal es fomentar el ahorro y la inversión en los peruanos, reduciendo los gastos que generan al endeudarse.

El endeudamiento en consumo se ha incrementado de manera abrumadora, el Banco Central de Reserva (BCR) reveló que el nivel de endeudamiento de las familias peruanas equivale en promedio a 2.3 veces sus ingresos, lo que estaría “limitando la posibilidad de crecimiento del consumo” (Diario Gestión, 26 de mayo de 2014, párr. 2). Debido a esto datos las familias se están limitando a ahorrar ya que gran porcentaje de sus ingresos lo utilizan para pagar todas o gran parte de sus deudas. Entonces, las instituciones financieras deberían ser mucho más rigurosos al extender créditos a personas propensas a adquirir deudas fácilmente.

### **1.3.3.3. Endeudamiento en Tarjetas de crédito**

#### **Teoría del riesgo de crédito**

La teoría de riesgo de crédito minorista hace referencia a la incertidumbre de que las personas no puedan cumplir con sus obligaciones financieras al adquirir una

tarjeta de crédito, principalmente al pago de los intereses y la amortización de la deuda por el continuo uso de esta. Es decir, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre.

Cuanto mayor sea la suma de dinero que una persona o empresa debe en relación con su capacidad de pago, y cuanta más alta sea la tasa de interés que debe pagar por ella, con mayor probabilidad la suma de intereses y amortizaciones llegará a ser un problema. El riesgo está íntimamente conectado con el riesgo económico puesto que los tipos de activos que una persona posee y los productos o servicios que ofrece juegan un papel importantísimo en el servicio de su endeudamiento.

En cuanto al plazo de la deuda es necesario señalar que el corto plazo tiene un riesgo mayor que el largo plazo. Primero, porque el tipo de interés a corto plazo es más volátil que el tipo a largo así cada vez que hay que renovar la deuda a corto nos encontraremos con que los tipos han variado, lo que ocurrirá en menor medida si la deuda es a largo plazo y el tipo de interés de la misma es fijo (evidentemente, si la deuda es a largo pero los cupones son variables, en realidad lo que estamos haciendo es contraer una deuda a corto que renovamos continuamente hasta el final del horizonte temporal del endeudamiento). Segundo, si la empresa o persona necesita renovar el préstamo no hay forma de conocer con certeza si la actual entidad financiera, o cualquier otro en su caso, estará dispuesto a volver a prestarle el dinero que necesita.

Desde el punto de vista del inversor (la entidad financiera que coloca las tarjetas de crédito) la forma de protegerse contra el riesgo financiero es la de colocar su dinero en aquellas empresas o personas que carezcan de riesgo de insolvencia o que lo tengan muy bajo, es decir, que cuenten con bajos coeficientes de endeudamiento.

El endeudamiento está asociado al riesgo financiero de los hogares, jóvenes peruanos ya que suelen adquirir deudas que exceden su capacidad de pago, generando atrasos en sus pagos y que las entidades financieras les cobren mayor interés. Las entidades financieras para prever situaciones así han automatizado sus decisiones de aceptación o rechazo a las personas que solicitan créditos con el fin de cuidar sus propios intereses. Es por ello que es común que los factores que se deben tomar en cuenta al medir riesgo de crédito sean: las probabilidades de

incumplimiento y/o de migración en la calidad crediticia del deudor, las correlaciones entre incumplimientos, la concentración o segmentación de la cartera, la exposición a cada deudor y la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, manifiesta que la tarjeta de crédito, “es un instrumento de pago mediante el cual una persona natural o jurídica accede a una línea de crédito por un plazo determinado. Tiene carácter de intransferible y un plazo de vigencia no mayor de 5 años” (p. 2). La tarjeta de crédito se le puede dar diversos usos pero lo que no se debe olvidar es deben ser de manera responsable.

La falta de conocimiento sobre temas financieros ocasiona que las personas sigan endeudándose en las tarjeas de crédito, debido a que no cuentan con una cultura de ahorro donde prime su bienestar económico. Las tarjetas de créditos son instrumentos financieros que pueden ser útiles pero si se sabe utilizar y si se conoce la responsabilidad que recae al adquirir uno. Para la mayoría de los peruanos se convierte en una colección de tarjetas, y mientras más tengan su nivel de confianza aumenta, pero si carecen de una cultura financiera lo que harán es endeudarse, y pagar las tasas de interés altísimas por el consumo en cada una de ellas.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017?

¿Cómo se relaciona la educación financiera y el nivel de deudas de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017?

¿Cómo se relaciona la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación se basa en dar a conocer la importancia de la Educación financiera al momento de adquirir una tarjeta de crédito; en la actualidad existe una gran escases de conocimiento respecto a este tema, en el Perú el índice de morosidad es muy alto, ya que las deudas adquiridas por los clientes no son pagados a tiempo o simplemente no los cancelan, debido a que adquieren deudas excediendo de su capacidad de pago. Eso genera que se endeuden y queden marcados en el sistema financiero, disminuyendo sus posibilidades de préstamos futuros para cualquier contingencia. Los factores que llevan a no contar con una educación financiera es diversa, es por ello que con este estudio busco determinar la relación que existen entre ambos puntos.

El valor teórico de la investigación radica en presentar información de fuentes confiables y seguras. Los datos que han sido recolectados a lo largo de este estudio, nos permitió conocer las realidad de la muestra de estudio con el propósito de saber la importante de que las personas cuenten con una educación financiera



sólida, para que puedan tomar las mejores decisiones en sus finanzas personales y no incurran deudas impagables o excesos de compras con los distintos productos financieros que existe.

El presente trabajo de investigación desde el punto de vista práctico podrá ser aplicado en la entidad financiera BCP, ya que de tal modo conocerá en nivel de conocimiento de los términos financiero que manejan sus clientes y apoyar en la difusión de programas, talleres o cursos donde se ayude a desarrollar estas habilidades y puedan realizar sus compras de una manera consciente y responsable.

Es viable hacer este estudio porque se cuenta con los medios económicos pertinentes, para llevarlo a cabo. Al mismo tiempo se cuenta con todos los materiales tecnológicos necesarios para procesar la información recolectada a lo largo de este trabajo de investigación y ejecutarlo.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

Existe relación entre la educación financiera y el nivel de deuda de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

Existe relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

Establecer la relación entre la educación financiera y el nivel de deudas de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

Determinar la relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

## **II. MÉTODO**

## **2.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se aplicó los conocimientos existentes para obtener un resultado que dé solución al problema planteado.

Calderón y Alzamora (2010), sostienen que la investigación aplicada:

Está interesada en la aplicación de los conocimientos a la solución de un problema práctico inmediato. Se resuelve un problema por vez y no es probable que los resultados tengan aplicación general alguna. Busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, la preocupación inmediata sobre una realidad concreta. (pp. 44- 45).

## **2.2 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal, debido a que en el estudio no se manipularon ni alteraron las variables, se observaron en su contexto natural en un tiempo único.

La investigación fue de diseño transeccionales o transversales porque se recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

## **2.3 Nivel de investigación**

El nivel de la investigación fue descriptivo – correlacional. Se buscó describir la relación existente entre las dos variables de estudio en un momento determinado. Se identificaron las características de las variables de estudio. El mismo modo no se pretendió establecer causalidad entre las variables sino la relación entre eventos que se dan con cierta secuencia en el tiempo entre uno y otro.

## **2.4 Variables y definición operacional**

### **2.4.1 Educación Financiera**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2012), define a la educación financiera como:

El proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas,

saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (p. 17).

La Educación financiera tiene que ser considerada como una herramienta para promover el crecimiento del país, enseñarles a las personas sobre el cuidado de sus finanzas personales.

Siguiendo los lineamientos de la OCDE la concepción de la Educación financiera se define en un modelo que cuenta con tres dimensiones: contenidos, procesos y contextos. La OCDE indica cuatro áreas de contenidos que se diferencian: dinero y transacciones, planificación y gestión de finanzas, riesgo y retribución, y entorno financiero. (p. 4)

#### **2.4.1.1. Contenido**

Los contenidos, está relacionado a la información que se debe utilizar para enseñar a las personas sobre temas financieros y están organizados en cuatro bloques, incluyen un amplio recorrido por diferentes temas como: funciones del dinero, reconocimiento de los medios de pago, valor del dinero, papel de los intermediarios financieros, sentido del significado de ahorro y endeudamiento y planificación correcta, distinción de diferentes productos financieros y sus características, el papel de tipo de interés y los derechos y deberes que como consumidores e inversores tienen los ciudadanos (Citado en Aneas y Molina, 2012, p.4).

### **Indicadores**

#### **Nivel de conocimiento**

Es el conjunto de información que poseen los clientes sobre temas financieros que han sido almacenadas mediante la experiencia o el aprendizaje. Como han sido utilizadas para tomar decisiones responsables.

#### **Productos financieros**

Existen un sin número de productos pero los más utilizados son de ahorro, de inversión y de financiamiento. Estos son los productos que utilizan los clientes de las entidades financieras a lo largo de su vida y son conscientes de su importancia.

#### **2.4.1.2. Procesos**

Los procedimientos se refieren a procesos cognitivos que se esperan evaluar y se refieren a las habilidades que deben tener las personas para reconocer y aplicar conceptos relevantes, deben comprender, analizar, razonar, evaluar y proponer soluciones. También se encuentran organizadas en 4 bloques: identificar y valorar información financiera, análisis de la información en un contexto financiero, evaluación de problemas financieros y aplicación de conocimientos financieros. (Citado en Aneas & Molina, 2012, p.4).

#### **Indicadores**

##### **Información financiera**

Referente al grado de información con los que cuentan los clientes sobre diversos productos que ofrece la entidad financiera y como esto ayuda a que tomen buenas decisiones sobre sus finanzas personales.

##### **Evaluación de problemas financieros**

La aptitud que tiene los clientes al emitir juicios en torno a un conjunto de información sobre temas financieros y tomar decisiones en base a ello, conociendo las consecuencias que se generarán.

#### **2.4.1.3. Contexto**

En cuanto a contexto, está referida a la vida cotidiana y a sus experiencias como sujetos y como participantes en diferentes formas de organización de las personas, desde la familia hasta el conjunto de la sociedad. Entre ellos tenemos: educación y trabajo, hogar y familia, individual y sociedad. (Citado en Aneas y Molina, 2012, p.4).

#### **Indicadores**

##### **Nivel de educación**

Las habilidades y valores que los clientes adquieren en su desarrollo. Con ello se busca fomentar el proceso de estructuración del pensamiento y las formas como se expresan.

### **Frecuencia de ahorro**

Es importante establecer si los clientes de la entidad realizan la acción de guardar dinero para su futuro y evitar gastos innecesarios.

### **2.4.2. Endeudamiento**

De acuerdo con Valencia (5 de abril de 2014), “el endeudamiento es el tamaño proporcional de la deuda (pasivo total) con relación al tamaño total de la misma (activo total). El endeudamiento es una medida relativa (porcentual) que mide la proporción de la deuda contra el total de recursos con los que cuenta”. (párr. 1-2).

#### **2.4.2.1. Dimensiones**

##### **2.4.2.1.1. Factores sociales y culturales**

De acuerdo a Dongo (3 de noviembre de 2009, p. 228), los factores sociales y culturales tienen una importancia decisiva en la explicación de la evolución del pensamiento, sin embargo, es necesario afirmar que ellos no actúan en bloque ni de modo unilateral e independientemente de los factores biológicos e individuales. Está relacionado con aspectos de una comunidad o sociedad donde las personas crecen, dentro de la familia, país, amigos e influyen directamente en la personalidad de la persona.

### **Indicadores**

#### **Hábitos de consumo**

En términos generales es el comportamiento y costumbres del consumidor sobre el uso de sus tarjetas de crédito. Si sus patrones de consumo están relacionados con sus ingresos mensuales. Relacionado a las preferencias que tienen al momento adquirir un producto y/o servicio.

#### **Prácticas crediticias**

El comportamiento arriesgado está instalado en la forma de vida de algunos clientes, quienes tienen un alto nivel de tolerancia para asumir deudas. El tener comprometido un importante porcentaje de sus ingresos mensuales para repagar sus préstamos no les genera angustia, situación que se agravaría si el flujo de ingresos que reciben se detiene.

#### **2.4.2.1.2. Nivel de deuda**

Mujika, Gibaja & García (2009, p. 2), sostiene que el nivel de deuda está relacionado con el crecimiento desproporcional de los gastos en los hogares que trae consecuencias graves en el desarrollo de las familiar. Los hogares más endeudados, son los que sufren mayores cargas financieras, gozan de menor capacidad para hacer frente a cambios no esperados y, en consecuencia, sufren una mayor probabilidad de caer en situación de impago.

#### **Indicadores**

##### **Morosidad**

El retraso en las obligaciones de pago las cuales fueron contraídas al adquirir una tarjeta de crédito. Esto ocasiona problemas con la credibilidad en el sistema financiero.

##### **Deuda impaga**

Obligaciones que no han sido pagadas a la fecha por diversos, no permite que los clientes adquieran servicios o descuentos sin antes haber sido acreedores de ellos.

#### **2.4.2.1.3. Debilidad financiera**

La Corporación de investigación, estudio y desarrollo de la seguridad social (CIEDESS, 2012), sostiene que la falta de una planificación financiera ocasiona que las personas se endeuden de manera irresponsable, no llevan control de sus gastos. La fragilidad de la economía de las familias es un factor en contra, ya que muchos desastres financieros, por pequeños que hayan sido, pueden impactar negativamente en las finanzas familiares. Debido a que no existe una cultura de ahorro y todo se ve a corto plazo generando que los ingresos que se generan no duren lo suficiente (p. 31 – 32).

#### **Indicadores**

##### **Oferta crediticia**

El exceso de oferta y esquema de colocaciones de créditos agresivos que se está dando en el país. Se brindan y se otorga productos y/o servicios que no



corresponden a las expectativas o necesidades de las personas.

**Riesgo financiero**

Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras y que perjudique a los clientes para ello es fundamenta la planificación en sus finanzas personales.

## 2.5. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONALIDAD	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° de ITEMS		
EDUCACIÓN FINANCIERA	Es el proceso por el cual los consumidores/inve rsionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo.	La Educación Financiera fue medida tomando en cuenta las dimensiones, estas están expresadas con mayor precisión y detalle a través de los indicadores quienes son objeto de encuesta, el instrumento permitió obtener resultados gracias al procesamiento empleado en el programa SPSS Statistics 24.	Contenidos	Conocimiento financiero	1,2,3	3	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal - razón
				Productos financieros	4,5	2		
			Procesos	Información financiera	6,7	2		
				Evaluación de problemas financieros	8,9	2		
			Contexto	Nivel de educación	10,11	2		
				Frecuencia de ahorro	12,13	2		
ENDEUDAMIENTO	El Endeudamiento es el tamaño proporcional de la deuda (pasivo total) con relación al tamaño total de los ingresos.	El nivel de endeudamiento fue evaluado, tomando en cuenta las dimensiones, estas a su vez se expresaron con mayor precisión y detalle a través de los indicadores quienes son objeto de encuesta, el instrumento permitió obtener resultados gracias al procesamiento empleado en el programa SPSS Statistics 24.	Factores culturales y sociales	Hábitos de consumo	14,15	2	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal - razón
				Prácticas crediticias	16,17	2		
			Nivel de deuda	Morosidad	18,19	2		
				Deuda impaga	20,21	2		
			Debilidad financiera	Oferta crediticia	22,23	2		
				Riesgo financiero	24,25	2		
								Total

## 2.6. Población y muestra

### 2.6.1. Población

La población de análisis de este estudio cuenta con un promedio diario 259 clientes que son atendidos en ventanilla y plataforma de la entidad financiera en la Agencia Centro de Lima, y utilizan tarjetas de crédito. Las características físicas que se resalta en la siguiente investigación es que sean personas jóvenes entre 18 a 35 años de edad que cuenten con una tarjeta de crédito del Banco de Crédito del Perú. El género de la población no es relevante, porque se busca determinar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes de esta entidad financiera.

### 2.6.2. Muestra

La muestra de esta investigación según formula será de 155 personas que cumplan con las características propuestas en el punto anterior, para ello se utilizó una fórmula matemática aplicado en la estadística con la cual se logró determinar el número correcto de clientes.

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{e^2(N-1) + Z^2p(1-p)}$$

**Donde:**

N = Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1 - 0.5 = 0.5)

e = error (0.05%)

$$n = \frac{259 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2(259 - 1) + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 155 \text{ personas}$$

### **2.6.3. Muestreo**

La siguiente investigación utilizó el muestreo probabilístico Sistemático. El propósito es garantizar que el muestreo se haga equitativamente sobre la población. Este muestreo aleatorio sistemático busca garantizar que todos los miembros de la población tengan las mismas posibilidades de ser seleccionados como el punto de partida o sujeto inicial.

Una vez que se determinó el tipo de muestreo se procedió a aplicar a la muestra de estudio que fueron 155 clientes del Banco de Crédito del Perú que cumplieron con las características detalladas anteriormente.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.7.1. Técnica**

La técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta, ya que nos permitió obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación. Al igual que se hizo posible el registro detallado de los datos obtenidos y así se logró estudiar la población a través de una muestra con garantía de representatividad.

### **2.7.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue el cuestionario de tipo Likert. El cual estuvo articulado con preguntas coherentes y relevantes para el estudio y así se logró obtener la información requerida para el estudio. El cuestionario inicial estuvo conformada por 20 preguntas repartidas equitativamente en la relación a las dos variables de estudio, pero para obtener mayores datos se decidió aumentarla a un total de 25 preguntas las cuales fueron formuladas en relación a las dimensiones e indicadores que se está analizando, se agregaron más preguntas a la dimensión contenido, porque se consideró que se necesitaba reforzar, del mismo modo se mejoraron las preguntas de la dimensión debilidad financiera. Para que el cuestionario fuese aplicado tuvo que pasar por una

validez de expertos y así se logró determinar la calidad de las preguntas. Se realizó la prueba piloto a un total de 30 personas las cuales mostraban características similares a la muestra, y a través del uso del programa estadístico SPSS 24 se determinó el nivel de confiabilidad lo cual fue alto dando paso así a que se realizara a la muestra original los cuales fueron los clientes del BCP que utilizan tarjeta de crédito, Agencia Lima Cercado.

### 2.7.3. Validez

La siguiente investigación fue validado mediante el juicio de expertos, con ello se buscó probar la fiabilidad de la investigación, ya que personas especialista en el tema y de trayectoria reconocida revisaron el trabajo dando su opinión y valoración de ello. Mediante este método se obtiene el indicador de validez del instrumento realizado por la investigadora.

Cuadro 1

*Validación del instrumento según juicio de experto*

N°	Validez
Experto 1: Esterfilia Alama Sono	Aplicable
Experto 2: Narciso Fernández Salcedo	Aplicable
Experto 3: Edwin Arce Álvarez	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

### 2.7.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió a la estadística mediante el Alfa de Cronbach en el programa SPSS 24, el cual es un coeficiente que permite medir la fiabilidad de nuestros items propuestos para esta investigación. Para ello, se realizó una prueba piloto con 30 clientes del BCP de la Agencia Lima Norte que cumplieron con las características de la muestra en estudio.

Tabla 1

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach			
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,903	,904	25	

Tabla 2

*Coefficiente de confiabilidad*

RANGOS	MAGNITUD
Coefficiente alfa > 0.9	Excelente
Coefficiente alfa > 0.8	Bueno
Coefficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coefficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coefficiente alfa > 0.5	Pobre
Coefficiente alfa < 0.5	Inaceptable

Fuente: George & Mallery (2003)

Según en la tabla 1 se muestra que el valor del Alfa de Cronbach. Es cual mide la fiabilidad que el cuestionario tiene es de 0.903 y apoyándonos en los autores George y Mallery como se observa en tabla 2 es de magnitud excelente, por lo cual es confiable aplicar al total de la muestra. El cuestionario está conformado por 25 preguntas y el estadístico mide cuan entendible son las preguntas para la muestra de estudio

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

### **Método estadístico descriptivo - inferencial**

El método que se utilizó para la siguiente tesis fue estadístico descriptivo – inferencial, la cual tiene como objetivo resumir la información contenida en los datos de la forma más sencilla, obteniendo así los parámetros que distinguen las características de un conjunto de datos (lo que se conoce como estadísticos). Al estadístico descriptivo pertenecen las tablas de frecuencias las cuales se utilizaron para interpretar los resultados.

Según Santillán (13 de setiembre de 2016) “la estadística descriptiva sirve tanto para una población como para una muestra (un subconjunto de esa población cuyos elementos son elegidos al azar), la estadística inferencial trabaja con muestras a partir de las cuales intenta extraer conclusiones sobre la población” (párr. 1-5).

## **2.9. Aspectos éticos**

La siguiente investigación cuenta con la evaluación del programa Turnitin, un software de alta tecnología que tiene la finalidad de detectar los posibles plagios que pueda existir en el trabajo en mención, de tal manera que las investigaciones realizadas a lo largo del exhaustivo trabajo queden libre de suspicacias y dudas en su contenido.

Para la realización de este estudio se siguió los lineamientos y protocolos que exige la Universidad César Vallejo a sus alumnos con respecto a los trabajo de investigación. A su vez la redacción y el contenido teórico cuenta con las Normas APA, respetando de esa manera las ideas y conceptos de los autores utilizados. Cabe resaltar que no existió alteración de datos el contenido teórico, ni en los procesos, informes, resultados o manejos presupuestales, se trabajó con disciplina recalcando el principio de la honestidad no perdiendo la ética profesional.

# **III. RESULTADOS**



### 3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos

Tabla 3

#### *Estadísticos descriptivos*

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>EDUCACIÓN FINANCIERA ENDEUDAMIENTO</b>	155	100.0%	0	0.0%	155	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que la muestra está conformada por 155 clientes del BCP que cuentan con tarjetas de crédito y los resultados arrojados nos refleja los siguientes estadísticos.

Estadísticos			
		EDUCACIÓN FINANCIERA	ENDEUDAMIENTO
N	Válido	155	155
	Perdidos	0	0
<b>Media</b>		2,83	2,01
<b>Mediana</b>		3,00	2,00
<b>Moda</b>		3	2
<b>Desviación estándar</b>		,568	,351
<b>Varianza</b>		,322	,123
<b>Rango</b>		3	2
<b>Mínimo</b>		1	1
<b>Máximo</b>		4	3

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la tabla 3 que las medias, mediana y moda son diferentes, a través de eso se nos vamos haciendo una idea de que la distribución muestral no es normal (por teoría).

Tabla 4

*Variable Educación financiera.*

DIMENSIÓN CONTENIDOS					
				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	1	,6	,6	,6
	CASI NUNCA	7	4,5	4,5	5,2
	A VECES	52	33,5	33,5	38,7
	CASI SIEMPRE	77	49,7	49,7	88,4
	SIEMPRE	18	11,6	11,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 4 se observa que solo un 11,6% que representa a 18 clientes del total de 155 clientes encuestados, respondieron que siempre solicitan créditos financieros conociendo las tasas de interés que cobra la entidad financieras, pero un total de 52 (33,5%) clientes sostienen que solo a veces planifican a la hora de adquirir una tarjeta crédito, esto se debe a que muchos de ellos se dejan llevar por los beneficios o promociones que pueden obtener al solicitar un de estos productos, pero no son conscientes de la gran responsabilidad que conlleva tener una tarjeta de crédito. El Banco de Crédito da mucho impulso a desarrollar una Educación Financiera entre sus clientes internos y externos pero esto debe ir de la mano con el compromiso de las personas en mejorar sus finanzas personales.

Tabla 5

*Variable Educación financiera.*

DIMENSIÓN PROCESOS				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	NUNCA	13	8,4	8,4
	CASI NUNCA	71	45,8	54,2
	A VECES	57	36,8	91,0
	CASI SIEMPRE	10	6,5	97,4
	SIEMPRE	4	2,6	100,0
	Total	155	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 5 se observa los resultados obtenidos que un 45,8% el cual corresponde a 71 clientes del total de encuestados respondieron que casi nunca se cumple con la dimensión procesos en la cual busca evaluar las habilidades que deben tener las personas para reconocer, analizar, razonar, evaluar y proponer soluciones analizando sus posibilidades de pago al adquirir una tarjeta de crédito. Solo un 6,5% el cual corresponde a 10 clientes respondieron que casi siempre identifican y valora la información financiera que la entidad financiera les pueda brindar a la hora de darles a conocer sobre sus productos financieros; con ello podemos deducir que los clientes no evalúan los problemas financieros que pueden llegar a conseguir si no cumplen con sus pago ni ahorrar para pagar sus deudas, para ello analizar toda la información obtenido.

Tabla 6

*Variable Educación financiera*

<b>DIMENSIÓN CONTEXTO</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>CASI NUNCA</b>	11	7,1	7,1	7,1
<b>A VECES</b>	66	42,6	42,6	49,7
<b>Válido CASI SIEMPRE</b>	65	41,9	41,9	91,6
<b>SIEMPRE</b>	13	8,4	8,4	100,0
<b>Total</b>	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 6 se observa los resultados obtenidos un 42,6% el cual corresponde a 66 clientes del total de la muestra respondieron que a veces se cumple con la dimensión contexto la cual está referida a la vida cotidiana de los clientes, formas de ahorro, y de qué forma utilizan sus tarjetas de crédito, a la vez un 7.1% casi nunca son conscientes de los gastos o comisiones que pagan por cada vez que usan sus tarjetas de crédito. Es importante que exista una cultura de ahorro en los clientes, no adquirir deudas mayores a sus ingresos mensuales o de lo contrario se convertirán en deudas impagables, el Banco está lanzando campañas de Educación Financiera en los colegios, institutos, universidades y de ese modo busca enseñarles y motivar a los jóvenes a ahorrar y cuidar sus finanzas personales en todo momento.

Tabla 7

*Variable Endeudamiento*

<b>DIMENSIÓN FACTORES CULTURALES Y SOCIALES</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	9	5,8	5,8	5,8
<b>CASI NUNCA</b>	74	47,7	47,7	53,5
<b>Válido A VECES</b>	60	38,7	38,7	92,3
<b>CASI SIEMPRE</b>	12	7,7	7,7	100,0
<b>Total</b>	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 7 se observa un 47,7% el cual corresponde a 74 clientes del total de la muestra, respondieron que casi nunca se cumple la dimensión factores culturales y sociales la cual se refiere a cómo las conductas y hábitos de consumo se han visto influenciado por los cambios que se han dado en el mundo. Como el nivel de ingresos influye en los patrones de consumo de los clientes, es importante que los jóvenes puedan satisfacer sus necesidades de consumo sin llegar a adquirir deudas inmensas o solicitando más tarjetas de crédito que luego se les vuelve insostenible pagar todas. Para ello es necesario que sean responsables con las fechas de pago de las tarjetas para que no se acumulen los intereses o se vuelvan clientes morosos que genera desconfianza en las entidades financieras.

Tabla 8

*Variable Endeudamiento*

<b>DIMENSIÓN NIVEL DE DEUDA</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>CASI NUNCA</b>	1	,6	,6	,6
<b>A VECES</b>	30	19,4	19,4	20,0
<b>Válido CASI SIEMPRE</b>	104	67,1	67,1	87,1
<b>SIEMPRE</b>	20	12,9	12,9	100,0
<b>Total</b>	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 8 se observa un 67,1% el cual corresponde a 104 clientes del total de la muestra, respondieron que casi siempre se cumple con la

dimensión Nivel de deuda la cual nos muestra que los hogares endeudados gozan de menor capacidad para hacer frente a los cambios de no esperados, no cuentan con una respuesta rápida para hacerle frente a los problemas de morosidad. Suelen tener deudas impagas en sus tarjetas de crédito que les agobia y no les dejan desarrollar sus actividades cotidianas. Es importante que los jóvenes cuiden su credibilidad financiera en las entidades financieras, que no sean reportados por atrasos en pagos de las tarjetas de crédito, ya que esto les resta oportunidades en un futuro si desean pedir financiamiento para algún proyecto profesional o laboral.

Tabla 9

*Variable Endeudamiento*

<b>DIMENSIÓN: DEBILIDAD FINANCIERA</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	4	2,6	2,6	2,6
<b>CASI NUNCA</b>	49	31,6	31,6	34,2
<b>Válido A VECES</b>	86	55,5	55,5	89,7
<b>CASI SIEMPRE</b>	16	10,3	10,3	100,0
<b>Total</b>	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 9 se observa un 55,5% el cual corresponde a 86 clientes del total de la muestra respondieron que a veces se cumple con la dimensión Debilidad financiera, la fragilidad de la economía de los clientes es un factor que impulsa a que adquieran varias tarjetas de crédito en las entidades financieras y de ese modo puedan disponer de efectivo cada vez que puedan pero el problema inicia cuando no se tiene el control en el uso y se generan deudas impagables. El Banco suele ampliar la línea de crédito de sus clientes mediante sus ingresos pero es sabido que mientras más ganen más incrementan sus gastos las personas, a ello se suma que son débiles para rechazar las ofertas que existen por solicitar una tarjeta, las tasas de promocionales. Es importante que se distinga y se conozca las modalidades de pago cuando se tiene una tarjeta de crédito y sacarles provecho a ellas para pagar menos interés.

## 3.2. Prueba de Hipótesis

### 3.2.1. Prueba de Normalidad

Era indispensable conocer que herramientas estadísticas se tenían que utilizar en la siguiente investigación con variable cuantitativa, con ello determinaremos si toda la información recolectada en el proceso, tiene un comportamiento mediante una distribución normal. Los estadísticos que se utilizará son Kolmogorov-Smirnov o Shapiro-Wilk, ya que el modelo de cuestionario utilizado fue de tipo Likert son.

Estadístico Shapiro-Wilk

$$N < 50$$

Estadístico Kolmogorov-Smirnov

$$N \geq 50$$

Se realizó la prueba de normalidad, para ello se plantearon las siguientes hipótesis de normalidad:

El nivel de  $\text{Sig}_{(t)} = 0.05$

#### Regla de decisión:

$H_0$ : La distribución es Normal

$H_1$ : La distribución no es Normal

Si  $\text{Sig}_{(e)} < \text{Sig}_{(t)} = 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la  $H_0$

Si  $\text{Sig}_{(e)} > \text{Sig}_{(t)} = 0.05 \rightarrow$  Se acepta la  $H_0$

Tabla 10

#### *Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>EDUCACIÓN</b>	,410	155	,000	,695	155	,000
<b>FINANCIERA</b>						
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	,443	155	,000	,479	155	,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 10 se aplica la prueba de normalidad utilizando el método

de normalidad utilizando el método de Kolmogorov-Smirnov, ya que según teoría esta se aplica a muestras mayores de los 50. Así mismo vemos que la significancia del estudio es 0.000 siendo menor que 0.05 la cual representa la significancia del trabajo, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula aceptando la anteriormente propuesta.

### **3.2.2 Tipificación de la Investigación**

#### **3.2.2.1. Definición de Investigación Paramétrica**

Requieren conocer la distribución de la muestra para poder realizar inferencias sobre la población.

##### **Condiciones:**

- a. Las variables tienen que ser cuantitativas.
- b. La distribución tiene que ser Normal
- c. Las varianzas tienen que ser iguales.

#### **3.2.2.2. Definición de Investigación No Paramétrica**

Son métodos de distribución libre. Se utilizan estadísticos cuya distribución se determina con independencia de cuál sea la distribución de la población.

##### **Condiciones:**

Que no se cumpla por lo menos una de las condiciones de la investigación Paramétrica.

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho se determinó que la investigación es No paramétrica dado que una de las condiciones no se cumplen (Normalidad) y se seguirá los lineamientos de las pruebas No paramétricas.

Las pruebas no paramétricas trabajan con el coeficiente Rho de Spearman, con ella se medirá el grado de asociación entre dos variables ordinales en la siguiente parte de la investigación.

### **3.2.3. Prueba de Hipótesis General**

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

El nivel de Sig<sub>(t)</sub> es de 0.05

**Regla de decisión:**

Si Sig<sub>(e)</sub> < Sig<sub>(t)</sub> = 0.05 → Se rechaza la H<sub>0</sub>

Si Sig<sub>(e)</sub> > Sig<sub>(t)</sub> = 0.05 → Se acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 11

*Correlaciones de Hipótesis general*

CORRELACIONES			
		EDUCACIÓN FINANCIERA	ENDEUDAMIENTO
<b>Rho de Spearman</b>	<b>EDUCACIÓN FINANCIERA</b>	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,393**
		N	155
	<b>ENDEUDAMIENTO</b>	Coeficiente de correlación	,393**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	155

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

*Coeficiente de correlación*

Coeficiente	Tipo de correlación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	Correlación nula
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (1998)



Interpretación: Según la tabla 11 se observa que el nivel coeficiente de correlación entre las variables Educación Financiera y Endeudamiento es de 0,393 | cual mediante la tabla 12 el tipo de correlación es media y fue planteada por los autores Hernández, Fernández y Baptista. Así mismo, la significancia del estudio nos arrojó el valor de 0,000 siendo menor a la significancia del trabajo 0,05 y según teoría (regla de decisión) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo cual nos lleva a aceptar como verdadero la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que es equivalente a la planteada en la investigación, donde sí existe relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

### 3.2.4. Prueba de Hipótesis Específicas

#### 3.2.4.1. Hipótesis Específica 1

**H<sub>E</sub>:** Existe relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

Tabla 13

*Prueba de la primera Hipótesis específica*

CORRELACIONES				
Rho de Spearman	EDUCACIÓN FINANCIERA	FACTORES CULTURALES Y SOCIALES		
		EDUCACIÓN FINANCIERA		
	FACTORES CULTURALES Y SOCIALES	EDUCACIÓN FINANCIERA		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla 13 se observa que el nivel coeficiente de correlación entre la variable Educación Financiera y la dimensión factores culturales y sociales es de 0,125 la cual mediante la tabla 12 (líneas más arriba) el tipo de correlación es media y fue planteada por los autores Hernández, Fernández y Baptista. Así mismo, la significancia del estudio nos arrojó el valor de 0,121 siendo mayor a la significancia del trabajo 0,05 y según teoría (regla de decisión) se tiene que aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo cual nos lleva a rechazar la primera hipótesis específica planteada en la investigación, donde no existe relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017

### 3.2.4.2. Hipótesis Específica 2

**H<sub>e</sub>:** Existe relación entre la educación financiera y el nivel de deuda de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la educación financiera y el nivel de deuda de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la educación financiera y el nivel de deuda de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

Tabla 14

*Prueba de la segunda Hipótesis específica*

CORRELACIONES				
Rho de Spearman	EDUCACIÓN FINANCIERA	Coeficiente de correlación	EDUCACIÓN FINANCIERA	NIVEL DE DEUDA
			1.000	,257**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	155	155
	NIVEL DE DEUDA	Coeficiente de correlación	,257**	1.000
			0.001	
		Sig. (bilateral)		
		N	155	155

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla 14 se observa que el nivel coeficiente de correlación entre la variable Educación Financiera y la dimensión nivel de deuda es de 0,257 la cual mediante la tabla 12 (líneas más arriba) el tipo de correlación es media y fue planteada por los autores Hernández, Fernández y Baptista. Así mismo, la significancia del estudio nos arrojó el valor de 0,001 siendo menor a la significancia del trabajo 0,05 y según teoría (regla de decisión) se tiene que rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo cual nos lleva a aceptar como verdadero la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que es equivalente a la planteada en la investigación, donde sí existe relación entre la educación financiera y el nivel de deuda de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

### 3.2.4.3. Hipótesis Específica 3

**H<sub>e</sub>:** Existe relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

Tabla 15

*Prueba de la tercera Hipótesis específica*

CORRELACIONES				
Rho de Spearman	EDUCACIÓN FINANCIERA		EDUCACIÓN FINANCIERA	DEBILIDAD FINANCIERA
		Coefficiente de correlación	1.000	,270**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	155	155
	DEBILIDAD FINANCIERA	Coefficiente de correlación	,270**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	155	155

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla 15 se observa que el nivel coeficiente de correlación entre la variable Educación Financiera y la dimensión Debilidad financiera es de 0,270 la cual mediante la tabla 12 (líneas más arriba) el tipo de correlación es media y fue planteada por los autores Hernández, Fernández y Baptista. Así mismo, la significancia del estudio nos arrojó el valor de 0,001 siendo menor a la significancia del trabajo 0,05 y según teoría (regla de decisión) se tiene que rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo cual nos lleva a aceptar como verdadero la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que es equivalente a la planteada en la investigación, donde sí existe relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

#### **4.1. Discusión por objetivos**

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación que existe entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado en el año 2017. Se buscó conocer la información con la cual cuentan los clientes al momento de adquirir una tarjeta de crédito, si le dan un uso responsable y consciente cuidando en todo momento su credibilidad financiera y no cayendo en deudas que sobre pasan su capacidad de pago.

Este estudio tiene una semejanza con la tesis de Castro (2014) titulada “Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero - julio del 2013” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, estableció como objetivo general de la investigación es poder determinar cuál es la influencia de la cultura financiera en la utilización de tarjetas de crédito por parte de cliente del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, y determinar las situaciones, costumbres y actitudes predominantes que tienen los clientes del banco cuando realizan sus compras con las tarjetas de crédito sin conocer los términos financieros básicos antes de realizarlos para que no lleguen a endeudarse con ellas.

#### **4.2. Discusión por teorías**

En la investigación presentada se utilizó dos teorías para la variable Educación Financiera las cuales son la Teoría de la Finanzas Conductuales y la Teoría de Aprendizaje de Ausubel. La primera describe cómo se comportan las personas y como toman sus decisiones respecto a sus finanzas personales. Esta teoría admite que en la toma de decisiones hay sesgos emocionales y cognitivos. En la segunda, rechaza el aprendizaje memorístico que se enseña a los niños y jóvenes en los colegios, este aprendizaje trata de explicar procesos internos cuando aprendemos, por ejemplo, la adquisición de habilidades intelectuales, la adquisición de información o conceptos, las estrategias cognoscitivas, destrezas motoras o actitudes. De esta manera se pueda enseñar a los jóvenes sobre temas financieros, y comprendan los diversos términos que utilizan las entidades financieras. Para la

variable Endeudamiento se utilizó la Teoría del comportamiento de los consumidor, los cambios sociales y culturales originados en el proceso de globalización ha impactado que se modifique los patrones de consumo de las personas, las nuevas formas de pago han tomado gran relevancia en el proceder de los clientes.

De los antecedentes previos, la investigación que se pudo obtener fue la tesis de Abalde (2015) titulada “Estructura social y modelos de endeudamiento: una aproximación desde la sociología del crédito”, también utiliza la teoría del comportamiento de los consumidores donde analiza las condiciones de la demanda crediticia y que el consumo de los individuos está relacionado con factores objetivos y subjetivos, además de ello se utilizó la Teoría General de la ocupación, el interés y el dinero (1936), donde establece que el consumo es una función positiva pero decreciente de la renta.

Se llega a la conclusión que la educación financiera es un pilar importante para las personas, les ayudará a tomar decisiones con fundamento pero que en muchos casos utilizan el endeudamiento como una estrategia de auxilio para situaciones de necesidad. Los jóvenes suelen endeudarse para elevar su nivel de vida mientras que en una etapa adulta piensan que es momento de ahorrar para asegurar su futuro.

#### **4.3. Discusión por metodología**

El nivel utilizado para la investigación fue descriptiva-correlacional, ya que se buscó describir cada una de las variables de estudio. Se tuvo como objetivo principal conocer la relación existente entre Educación Financiera y endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del Banco de Crédito del Perú en la Agencia Lima Cercado, año 2017. Se trabajó con el diseño no experimental-transversal, debido a que en el estudio no se manipularon ni alteraron las variables, se observaron en su contexto natural en un tiempo único.

De los antecedentes previos, la investigación que se pudo obtener fue la realizada por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 22 de agosto 2016), en el artículo “Nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú” donde sostienen los aspectos que se podría profundizar con el objetivo de prevenir y mitigar el sobre

endeudamiento de los hogares en el Perú. Se empleó la metodología de carácter exploratorio, la información es el resultado de aproximaciones en base a datos obtenidos mediante fuentes primarias (entrevistas, testimonios y experiencias de los principales involucrados en la materia) y la revisión de diferentes experiencias tanto a nivel nacional como internacional. Para obtener la información cualitativa se elaboraron y aplicaron diversas herramientas de investigación, entre ellas, focus group, entrevistas, talleres de trabajo y conferencias.

Se utilizaron metodologías diferentes para conocer si mejorando los conocimientos de las personas referentes a términos financieros o impulsando la asistencia a programas de actualización sobre estos temas puede mejorar su nivel de endeudamiento, ya que al tener conocimiento de diferentes términos financieros mejores las decisiones que pueden tomar referente a sus finanzas personales y tomen consciencia de la importancia de ahorrar para asegurar su futuro.

#### **4.4. Discusión por resultados**

A lo largo del desarrollo de la tesis se buscó obtener los mejores resultados para determinar la situación en la cual se encuentran los clientes referente a temas financieros y esto como se ve reflejado en su nivel de endeudamiento con el uso de sus tarjetas de crédito. Para la recolección de datos se realizó una prueba piloto con 30 personas y estuvo compuesto por 25 preguntas y así conocer la confiabilidad del instrumento a utilizar. Después de constatar que el instrumento podía aplicarse se encuestó a la muestra total que fue de 155 clientes de la entidad financiera BCP que contaban con tarjetas de crédito. Se buscó medir el conocimiento de los productos financieros, la frecuencia de ahorro, los hábitos de consumo, las prácticas crediticias, el nivel de morosidad, las deudas impagas el riesgo financiero. Los resultados arrojaron que un 45,8% (71) de clientes casi nunca suelen informarse sobre temas financieros y a la vez no evalúan los problemas financieros que podrían incurrir si no usan de manera responsable sus tarjetas. Se concluyó que no existe una sólida cultura de ahorro entre las personas, podemos creer que es importante pero no aplicamos acciones para comenzar a hacerlo y asegurarse ante cualquier contingencia. Del mismo modo, después de procesar la información se aceptó la hipótesis planteada en la investigación donde se



corroborar que si existe relación entre las dos variables de estudio con un coeficiente de correlación de 0,393 que según la tabla 12 es una correlación media. Asegurando que si existiese un sólido conocimiento sobre temas financieros claves ayudaría a que las personas tomen consciencia de su economía y empiecen a cuidarla porque no sobrepasarían su nivel de deuda, pensarían en darle un uso estratégico a sus tarjetas.

De los antecedentes previos, la tesis de Olin (2014) titulada “La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión” en la Universidad Autónoma de Querétaro, México para obtener el grado de Maestro en Administración con Especialidad en Finanzas. La siguiente investigación realizó dos pruebas piloto con muestras de 20 alumnos para determinar la confiabilidad de su instrumento que estuvo conformada por 24 ítems. Luego de ello se procedió a encuestar a un total de 185 alumnos de maestría de la FCA de la UAQ, con el fin de recabar elementos que ayuden a resolver el problema de investigación. Con esta investigación también se midió el nivel de conocimientos financieros, donde la mitad de la muestra nivel maestría considera tener un nivel medio, seguido por un 33% de algo alto y un 9% de algo bajo, sólo un 1% dijo tener un excelente nivel de conocimientos sobre finanzas. Esto debe indicar que esta muestra tiene algo de conocimiento sobre instrumentos de inversión y cómo llevar a cabo sus decisiones financieras. Al mismo tiempo, un 43.7% de la población aplica prácticas informales de ahorro e inversión. La hipótesis planteada para este estudio fue que la educación financiera influye en la tomada de decisiones personales de inversión de los profesionales ahorradores en el medio formal, y a través del análisis estadístico e inferencial, se acepta la hipótesis como verdadera.

De ese modo se llegó a la conclusión que es necesario proporcionar conocimiento sobre formas de ahorro e inversión formal a través de instituciones financieras, y contribuir en su educación financiera de tal modo puedan tomar decisiones que mejoren su nivel de vida.

#### **4.5. Discusión por conclusión**

En la investigación presentada se llegó a la conclusión de que los clientes del BCP no suelen interesarse en informarse sobre los diversos productos que ofrece la entidad, en temas como los interés que cobra o las comisiones que pagan al adquirir alguna deuda con sus tarjeta de crédito, a la vez son débiles a la hora de rechazar promociones referente a nuevas tarjetas que le ofrecen las diversas entidades que se encuentran en el mercado, consideran que sus necesidades no solo se pueden saciar con una tarjeta y necesitan una mayor línea de crédito. Esto es un gran problema ya que el índice de endeudamiento por ello es alto, las personas necesitan ser conscientes del cuidado de sus finanzas personales y dale impulso a ahorrar para asegurar su futuro.

En la tesis de Aguilar & Ortiz (2013) cuyo título fue “Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”, en el periodo 2013 de la Universidad Técnica Particular de Loja – Ecuador, llegaron a la conclusión que los niveles de educación y cultura financiera de los estudiantes de la titulación se encuentran entre bajos y medios lo que significa que se debe dar impulso a implementación programas donde se fortalezca estos conocimientos y así potencializar la planeación y el control financiero y mejorar el uso de la oferta de productos y servicios financieros del sistema bancario y no bancario.

El conocimiento financiero es importante para todas las personas, es necesario que lleguen a adquirir hábitos financieros. El BCP ofrece varias plataformas virtuales para que las personas puedan conocer sobre los diferentes términos usados por las financieras y así puedan familiarizarse con ellos pero a pesar de ello no lo utilizan y eso ya depende de la predisposición que tenga cada uno para prender y tomar decisiones correctas en bienestar de su futuro. La planeación y el control financiero clave para llevar unas finanzas ordenadas y mejorar la calidad de vida de cada uno.

## **V. CONCLUSIÓN**

## CONCLUSIONES

- 5.1. En la tesis el objetivo general fue determinar la relación entre la variable Educación Financiera y endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017, la cual fue alcanzada mediante los resultados obtenidos por el estadístico Rho de Spearman, lo que indica que la hipótesis fue comprobada como verdadera, ya que nos arrojó que existe una correlación media cumpliendo con el propósito de la investigación.
- 5.2. En el primer objetivo específico se buscó determinar la relación entre la variable Educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP que utilizan tarjetas de crédito. El estadístico utilizado nos arrojó que la correlación es media pero a través de la regla de decisión donde el nivel de significancia del estudio nos arrojó un mayor valor al del trabajo, dando como falsa la hipótesis planteada para este objetivo y se llega a la conclusión que no existe relación entre la variable Educación financiera y la dimensión factores culturales y sociales, esto se debe a que las personas son fundamentalmente, prácticamente sociales. Todo lo que una persona hace, dice o piensa está formado en el contexto de prácticas sociales que proveen del entorno donde crecen.
- 5.3. En el segundo objetivo específico se buscó establecer la relación entre la educación financiera y el nivel de deuda de los clientes del BCP. El estadístico utilizado nos arrojó que la correlación es media, probando la veracidad de la hipótesis planteada donde si existe relación entre la Educación financiera y la dimensión nivel de deuda. Es importante que los clientes del BCP cuiden su credibilidad financiera ante las entidades financieras. Tiene que evitar contraer deudas que sean imposibles de pagar.
- 5.4. El tercer objetivo específico se buscó determinar la relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, A través del estadístico Rho de Spearman se comprobó que existe una correlación media, probando la veracidad de la hipótesis planteada en la investigación. Los procedimientos empleados por los diferentes asesores para colocar tarjetas

de créditos a los clientes se ha vuelto insostenible, los convencen con las diversas promociones que les ofrecen sin brindarles la información oportuna. La falta de una planificación financiera ocasiona que las personas se endeuden de manera irresponsable, no llevan control de sus gastos.

## **VI. RECOMENDACIÓN**

## RECOMENDACIONES

- 6.1. De acuerdo a los resultados obtenidos de la relación entre la variable educación financiera y el endeudamiento, se puede decir que la escasa Educación Financiera limita a que los clientes tomen decisiones referente a su futuro financiero, es por ello que la entidad financiera BCP tiene que potenciar sus campañas de concientización de lo importante que informarse antes de entrar al mundo de crédito. Es importante crear y desarrollar una cultura de ahorro, en los talleres que realiza el BCP en los colegios y universidades se tiene que dar impulso a que los jóvenes sean conscientes en su futuro y empezar a ahorrar de este modo se mejorará el nivel de relación entre ambas variables.
- 6.2. En cuanto a la variable educación financiera y la dimensión factores culturales y sociales donde se determinó que no existe relación entre ambas. El término de cultura está relacionado a expresiones presentes en la sociedad donde se desarrollan los clientes, se refiere al uso y costumbres, sus decisiones de compra o adquisición de tarjetas de crédito está influenciada por su entorno más cercano, la familia, por lo tanto la entidad financiera debe impulsar a que las familias conozcan a profundidad los términos que se emplean en el mercado financiero, que lleven un registro de sus deudas para que no se agobien con ellas. Proporcionar cursos de manera virtual a todas las personas y que de ese modo se mantengan informados.
- 6.3. En cuanto a la variable educación financiera y la dimensión nivel de deuda se determinó que si existe una relación entre ambas. Para incrementar este punto es necesario que el BCP analice a profundidad la capacidad de pago de sus clientes, sus gastos o tiene que estar acorde a sus ingresos mensuales. Enseñarles las formas de pago de sus tarjetas que se debe evitar el pago mínimo o lo peligroso que es retirar efectivo de sus tarjetas porque las tasas son muy elevadas. Existen juegos didácticos para enseñarles a las personas a conocer sobre términos financieros y el BCP puede adaptarlo a sus clientes y así contribuir en su educación y crecimiento financiero.

- 6.4. En cuanto a la variable educación financiera y la dimensión debilidad financiera se determinó que si existe una relación entre ambas. El BCP debe ejercer mayor control en las practicas que utilizan sus asesores para colocar tarjetas de crédito a las personas, estar bien capacitados para que puedan explicar sobre los términos del contrato o las responsabilidades que conlleva tener una tarjeta y así las personas puedan ordenar sus finanzas. Si la entidad financiera cuenta con canales digitales donde sus clientes pueden conocer sus movimientos o saldo pero aún existe la desconfianza en su uso por lo tanto la entidad financiera tiene que buscar eliminar esas limitantes y generar que sus clientes aprenden a utilizarla ya así mantenerse actualizados en sus cronogramas de pago o fecha de facturación lo cual beneficiará a ambos ya que el BCP demostrará el compromiso que tiene con ellos y los clientes lo retribuirán con su lealtad.



## **VII. REFERENCIAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aneas, M & Molina, J. (2012). *La Educación Financiera y el Sistema Educativo Andaluz*. Recuperado de: <http://www.economiaenlaula.com/wp-content/uploads/2012/12/Documento-definitivo.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.<sup>a</sup>.ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Besley, S & Brigham, E. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14<sup>a</sup>. ed.). México: Cengage Learning.
- Bodie, Z & Merton, R. (2003). *Finanzas*. México: Pearson Educación
- Calderon, J & Alzamora, L. (2010). *Metodología de La Investigación Científica en Postgrado*. Lima: Safe Creative. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=LedvAgAAQBAJ&pg=PA44&dq=tipos+de+investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%20aplicada&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=LedvAgAAQBAJ&pg=PA44&dq=tipos+de+investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%20aplicada&f=false)
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Días de Santos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Jos%C3%A9+Cegarra+S%C3%A1nchez%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiC8vGV26bQAhXDSiYKHa9wA78Q6AEINDAF#v=onepage&q&f=false>
- Chiclayo, Perú; año 2013; fue su Tesis para ser Licenciado en Administración; Castro, P. Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo

enero-julio. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Chu, M. (2014). *Finanzas para no financieros*. (4<sup>a</sup> ed.). Lima: UPC

Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social (CIEDESS, Setiembre de 2012). *Estudio de investigación: Impacto del endeudamiento en las personas naturales*. Chile: CIEDESS. Recuperado de: [http://www.ciedess.cl/601/articles-557\\_archivo\\_01.pdf](http://www.ciedess.cl/601/articles-557_archivo_01.pdf)

Domínguez, J. (2013). *Educación financiera para jóvenes: una visión introductoria*. IAES: España.

Domínguez, J. (2013). *Educación financiera en la escuela: las competencias según el PISA*. Recuperado de: <http://www.extoikos.es/n11/pdf/11.pdf>

Gerencia.com. (7 de setiembre de 2008). *El endeudamiento no es negativo, lo negativo es lo que se hace con el*. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/el-endeudamiento-no-es-negativo-lo-negativo-es-lo-que-se-hace-con-el.html>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdova: Editorial Brujas. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion+no+experimental&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion+no+experimental&source=gbs_navlinks_s)

Grande, I & Abascal, E. (2013). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=ht\\_HBAAAQBAJ&pg=PT227&dq=%C2%BFqu%C3%A9+es+un+cuestionario?&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvN2Ow6bQAhWFLSYKHc1wDUcQ6AEIGzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ht_HBAAAQBAJ&pg=PT227&dq=%C2%BFqu%C3%A9+es+un+cuestionario?&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvN2Ow6bQAhWFLSYKHc1wDUcQ6AEIGzAA#v=onepage&q&f=false)

Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=jL\\_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Guerri, M. (s.f). *La teoría del aprendizaje de Ausubel y el aprendizaje significativo*.

Recuperado de; <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-del-aprendizaje-ausubel-aprendizaje-significativo/>

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill.

Instituto Peruano de Economía. (29 de octubre de 2010). *Urge mayor cultura financiera*. Recuperado de: <http://ipe.org.pe/comentario-diario/29-10-2010/urge-mayor-cultura-financiera>

*Las deudas por tarjetas de crédito en alza*. (13 de enero de 2016). Otra mirada. Recuperado de: <http://otramirada.pe/las-deudas-por-tarjetas-de-cr%C3%A9dito-en-alza>

Latino Community Credit Union. (2011). Tarjetas de crédito: Ventajas y desventajas. Recuperado de: [http://latinoccu.org/assets/Tarjetas-de-cr%C3%A9dito\\_ESP\\_20SEP2011.pdf](http://latinoccu.org/assets/Tarjetas-de-cr%C3%A9dito_ESP_20SEP2011.pdf)

Loja, Ecuador; año 2013; Tesis para ser obtener la Titulación de Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas. Aguilar, Ximena y Ortiz, Byron. Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas. Universidad Católica de Loja.

Mansilla, L, Denegri, M. & Álvarez, B. (3 de febrero de 2016). *Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y locus de control del consumidor en estudiantes universitarios*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v23n1/v23n1a01.pdf>

Mejía, H. (2012). *Seguros y Finanzas para la familia*. Colombia: ECOE EDICIONES. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=qc6LBQAAQBAJ&pg=PA31&lpg=PA31&dq=debilidad+financiera+en+las+familias&source=bl&ots=qAaVUow\\_H&sig=dkdpfbwm9UnqqXX2JBXuQJv7B\\_M&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj7per5xafQAhWI6yYKHUzoCfQQ6AEIHAB#v=onepage&q=debilidad%20financiera%20en%20las%20familias&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qc6LBQAAQBAJ&pg=PA31&lpg=PA31&dq=debilidad+financiera+en+las+familias&source=bl&ots=qAaVUow_H&sig=dkdpfbwm9UnqqXX2JBXuQJv7B_M&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj7per5xafQAhWI6yYKHUzoCfQQ6AEIHAB#v=onepage&q=debilidad%20financiera%20en%20las%20familias&f=false)

- Mujika, A., Gibaja, J. & García, I. (2009). *Un estudio sobre l endeudamiento del consumidor: el caso de los hogares vascos*. España: Universidad de Deusto.
- Münch, L & Ángeles, E. (2009). *Métodos y técnicas de investigación*. (4.<sup>a</sup>ed.). México: Trillas.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. (4.<sup>a</sup>ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Ocampo, J. (27 de junio de 2012). *Familias peruanas con más deudas y líneas de crédito*. Recuperado de: <https://comparabien.com.pe/blog-consejos/familias-peruanas-mas-deudas-y-lineas-credito>
- Red Financiera BAC – CREDOMATIC. (2008). *Libro Maestro de Educación Financiera: un sistema para vivir mejor*. Innova Technology: Costa Rica.
- Revista Asbanc semanal del departamento de Estudios Económicos; agosto 2016; Nivel de Endeudamiento de los hogares en el Perú; bajado de internet el 3 de octubre del 2016; <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20Semanal%20209%20-%20Endeudamiento.pdf>
- Revista de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (FEPCMAC); 17 de setiembre de 2013; Cajas Municipales: pioneras en educación financiera; bajada de internet el 7 de octubre del 2016; [http://www.fpcmac.org.pe/files/el\\_microfinaciero17.pdf](http://www.fpcmac.org.pe/files/el_microfinaciero17.pdf)
- Revista Electrónica de Investigación e Innovación Educativa y Socioeducativa; 2012; La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual; bajada de internet 15 de junio de 2017; Luz Rodríguez; [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj56ZTn\\_-PUAhUKaD4KHf\\_yAtlQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3634413.pdf&usg=AFQjCNE7vKqwEWmDaBPYeSbMpS5wU7retg](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj56ZTn_-PUAhUKaD4KHf_yAtlQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3634413.pdf&usg=AFQjCNE7vKqwEWmDaBPYeSbMpS5wU7retg); volumen 3 nro. 1; páginas de la 2 a la 23.

Rodríguez, M. (2013). *La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas*. Unacc Recuperado de: <http://www.unacc.com/Portals/0/Otras%20Publicaciones/Libros/La%20importancia%20de%20la%20cultura%20en%20las%20decisiones%20economicas.%20CNMV.pdf>

Ruiz, P. (4 de diciembre de 2012). *Educación Financiera en México*. Recuperado de: <https://www.clubensayos.com/Negocios/EDUCACION%20FINANCIERA-EN-MEXICO/469256.html>.

San Luis Potosí, México; año 2016; Briano, Guadalupe, Quevedo, Luz & Castañón, Esther. Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios: El caso de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Santiago de Querétaro, México; año 2014; fue su Tesis para ser Maestro en Administración con Especialidad en Finanzas; Olin, Brenda. La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión. Universidad Autónoma de Querétaro.

Santillán, A. (13 de setiembre de 2016). *Estadística descriptiva e inferencial: Conceptos generales*. Recuperado de: <http://ebevidencia.com/archivos/3568>

Serra, A. (2009). Programa crédito y sobreendeudamiento de los consumidores. Recuperado de: [http://es.consumersinternational.org/media/296154/informe\\_bancos\\_regional.pdf](http://es.consumersinternational.org/media/296154/informe_bancos_regional.pdf)

Tamayo, M. (2015). *EL proceso de la Investigación Científica*. (5.<sup>a</sup> ed.). México: Editorial LIMUSA

Valencia, H. (5 de abril de 2013). *Diferencias entre endeudamiento y apalancamiento*. SoyConta: Innocación contable. Recuperado de: <http://www.soyconta.mx/diferencias-entre-endeudamiento-y-apalancamiento/>

Westreicher, G. (26 de mayo del 2014). *Deudas de las familias se extiende a 2.3*

veces sus ingresos, según el BCR. Diario Gestión. Recuperado de:  
<http://gestion.pe/economia/deuda-familias-se-extiende-23-veces-sus-ingresos-segun-bcr-2098360>

Zavaleta, G. (22 de mayo de 2006). *La Capacidad de endeudamiento*. Recuperado de:  
[http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj\\_2006/bol17\\_endeuda1.asp](http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/bol17_endeuda1.asp)

Zimic, R. (julio 2013). *La historia de mi deuda: Los jóvenes y las tarjetas de crédito en el Perú*. Impresión. Recuperado de  
<http://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones/files/2013/12/Historia-de-mi-DEUDA-Impresi%C3%B3n-31-Premios-Comunica.pdf>

Whaile, E, García, P. & Castillo, R. (2013). *Teorías del comportamiento del consumidor*. Recuperado de:  
[http://www.academia.edu/6109474/TEORIAS\\_DEL\\_COMPORTAMIENTO\\_DE\\_L\\_CONSUMIDOR\\_COMPLETO](http://www.academia.edu/6109474/TEORIAS_DEL_COMPORTAMIENTO_DE_L_CONSUMIDOR_COMPLETO)

# **ANEXOS**



## ANEXO 1

### Instrumento de medición

#### ENCUESTA SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO EN EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BCP, AGENCIA LIMA CERCADO - 2017

#### INSTRUCCIONES

Lea usted atentamente y conteste marcando con una “X” debajo del número que usted considere. Siendo la definición de estos, la siguiente:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Solicito créditos financieros conociendo las tasas de interés que cobra la entidad financiera.					
2	Me informo de las comisiones que cobra la entidad financiera.					
3	Analizo mis posibilidades de pago al adquirir una tarjeta de crédito.					
4	Procuro tener una cuenta de ahorros en una entidad financiera.					
5	Suelo adquirir más de una tarjeta de crédito.					
6	Negocio la tasa de interés de un crédito de acuerdo a mi historial crediticio.					
7	Utilizo la banca por internet o teléfono para solicitar información.					
8	Refinancio mis deudas de mi tarjeta de crédito.					
9	Me excedo de mi capacidad de pago mensual.					
10	Uso de manera responsable mi tarjeta de crédito.					
11	Reviso mensualmente los cargos que le aparecen en mi estado de cuenta.					
12	Realizo un presupuesto mensual de la distribución de					

	mi dinero.					
13	Mi salario mensualmente me permite ahorrar.					
14	Mis patrones de consumo están relacionado con mis ingresos mensuales.					
15	Tengo necesidades de consumo que no se pueden satisfacerse solo con una tarjeta de crédito.					
16	Realizo retiros en efectivo de mi tarjeta de crédito para cancelar otras deudas.					
17	Mantengo agendada mis fechas de pago de mis tarjetas de crédito.					
18	Me agobian mis deudas contraídas en mi tarjeta de crédito.					
19	Cuido mi credibilidad en el sistema financiero.					
20	Mis ingresos mensuales me permiten pagar mis deudas adquiridas en mi tarjeta de crédito.					
21	Conozco las penalidades que se aplican a mi tarjeta de crédito por pago atrasado.					
22	La inestabilidad de mi economía genera que adquiriera una tarjeta de crédito.					
23	Me amplían mi línea de crédito en función a mis ingresos mensuales.					
24	Las promociones de las entidades financieras en las tarjetas de crédito se me vuelven imposibles de rechazar.					
25	Mis gastos recurrentes como pagos de servicios, alimentación, educación, vestimenta los pago en una sola cuota.					
<b>¡Gracias por su participación!</b>						

## ANEXO 2

### Validación de los instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Contenidos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usa de manera responsable sus tarjetas de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Los créditos que usted solicita lo invierte en un negocio?	✓		✓		✓		
3	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo?	✓		✓		✓		
4	¿Solicita créditos financieros teniendo conocimiento de las tasas de interés que cobran las entidades financieras?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Sabe usted que la tasa de interés de un crédito la puede negociar de acuerdo a su historial crediticio?	✓		✓		✓		
6	¿Suele informarse de las comisiones, gastos administrativos y tasas que le cobrarán la entidad financiera?	✓		✓		✓		
7	¿Ha tenido que refinanciar sus préstamos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Contexto	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se informa acerca de los productos financieros a los que puede acceder?	✓		✓		✓		
9	¿Hace un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	✓		✓		✓		
10	¿Lo que gana mensualmente le permiten ahorrar?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: \_\_\_\_\_ DNI: 23833025

Especialidad del validador: Investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...21...de...Nov...del 20...16

Dr. Edwin Arce Alvarez

Firma del Experto Informante.

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Factores culturales y sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Tiene deuda pendientes en más de una tarjeta de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con más de un préstamo financiero?	✓		✓		✓		
3	¿La mayoría de sus deudas en las tarjetas de crédito están asociadas a alimentación?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente agobiado por las deudas?	✓		✓		✓		
5	¿Gasta más de lo que debería?							
	DIMENSIÓN 2: Nivel de Deuda	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Se atrasa en el pago de sus tarjetas crédito?	✓		✓		✓		
7	¿Conoce cuáles son las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?	✓		✓		✓		
8	¿Sus ingresos mensuales le permiten pagar todas sus deudas crediticias (tarjetas de crédito)?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Debilidad Financiera	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente?	✓		✓		✓		
10	¿Los bancos suelen ampliarle su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... Dr. Edwin Arce Alvarez ..... DNI: 23833025 .....

Especialidad del validador: ..... Investigación .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de Nov del 2016

Dr. Edwin Arce Alvarez



# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Contenidos								
1	¿Usa de manera responsable sus tarjetas de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Los créditos que usted solicita lo invierte en un negocio?	✓		✓		✓		
3	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo?	✓		✓		✓		
4	¿Solicita créditos financieros teniendo conocimiento de las tasas de interés que cobran las entidades financieras?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Procesos								
5	¿Sabe usted que la tasa de interés de un crédito la puede negociar de acuerdo a su historial crediticio?	✓		✓		✓		
6	¿Suele informarse de las comisiones, gastos administrativos y tasas que le cobrarán la entidad financiera?	✓		✓		✓		
7	¿Ha tenido que refinanciar sus préstamos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Contexto								
8	¿Se informa acerca de los productos financieros a los que puede acceder?	✓	No	✓	No	✓	No	
9	¿Hace un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	✓		✓		✓		
10	¿Lo que gana mensualmente le permiten ahorrar?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: NANCISO FERNANDEZ SAUCO    DNI: 09044632

Especialidad del validador:.....

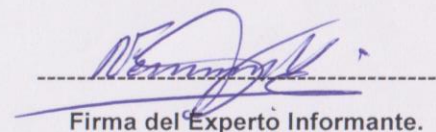
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de 11 del 2016

  
Firma del Experto Informante.

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores culturales y sociales								
1	¿Tiene deuda pendientes en más de una tarjeta de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con más de un préstamo financiero?	✓		✓		✓		
3	¿La mayoría de sus deudas en las tarjetas de crédito están asociadas a alimentación?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente agobiado por las deudas?	✓		✓		✓		
5	¿Gasta más de lo que debería?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Nivel de Deuda								
6	¿Se atrasa en el pago de sus tarjetas crédito?	✓		✓		✓		
7	¿Conoce cuáles son las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?	✓		✓		✓		
8	¿Sus ingresos mensuales le permiten pagar todas sus deudas crediticias (tarjetas de crédito)?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Debilidad Financiera								
9	¿La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente?	✓		✓		✓		
10	¿Los bancos suelen ampliarle su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARCOS FERNANDEZ SAUCER    DNI: 09044632

Especialidad del validador: .....

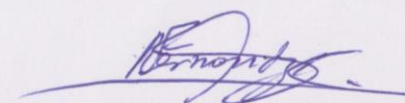
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de 11 del 2016





# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Contenidos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usa de manera responsable sus tarjetas de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Los créditos que usted solicita lo invierte en un negocio?	✓		✓		✓		
3	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo?	✓		✓		✓		
4	¿Solicita créditos financieros teniendo conocimiento de las tasas de interés que cobran las entidades financieras?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Sabe usted que la tasa de interés de un crédito la puede negociar de acuerdo a su historial crediticio?	✓		✓		✓		
6	¿Suele informarse de las comisiones, gastos administrativos y tasas que le cobrarán la entidad financiera?	✓		✓		✓		
7	¿Ha tenido que refinanciar sus préstamos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Contexto	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se informa acerca de los productos financieros a los que puede acceder?	✓		✓		✓		
9	¿Hace un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	✓		✓		✓		
10	¿Lo que gana mensualmente le permiten ahorrar?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esterilia Alama Sono    DNI: 06770732

Especialidad del validador: Docente universitario - Investigador

21 de NOV del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Esterilia Alama S.  
Doctora en Educación  
Asesora en Investigación

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores culturales y sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Tiene deuda pendientes en más de una tarjeta de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con más de un préstamo financiero?	✓		✓		✓		
3	¿La mayoría de sus deudas en las tarjetas de crédito están asociadas a alimentación?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente agobiado por las deudas?	✓		✓		✓		
5	¿Gasta más de lo que debería?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Nivel de Deuda</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Se atrasa en el pago de sus tarjetas crédito?	✓		✓		✓		
7	¿Conoce cuáles son las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?	✓		✓		✓		
8	¿Sus ingresos mensuales le permiten pagar todas sus deudas crediticias (tarjetas de crédito)?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Debilidad Financiera</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente?	✓		✓		✓		
10	¿Los bancos suelen ampliarle su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esterilia Alamo Sano      DNI: 06770732

Especialidad del validador: Docente universitario- Investigador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....27 de ..... del 20.16  
Esterilia Alamo S.  
 Doctora en Educación  
 Asesora en Investigación



### ANEXO 3

#### Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA			
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	EDUCACIÓN FINANCIERA	Contenido	Conocimiento financiero	Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: No experimental de corte transversal Nivel de Investigación: Descriptivo – correlacional  Población: 155 clientes del BCP que cuentan con tarjetas de crédito, Agencia Lima Cercado. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario con 25 preguntas  Validez: Por juicio de expertos Confiabilidad: Alfa de Cronbach 0.903 Método de análisis de datos: Método estadístico descriptivo - inferencial			
¿Cómo se relaciona la educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017?	Determinar la relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.	Existe relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.			Productos financieros				
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>		Procesos	Información financiera				
					Evaluación de problemas financieros				
¿Cómo se relaciona la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017?	Determinar la relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.	Existe relación entre la educación financiera y los factores culturales y sociales de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.		Contexto	Nivel de educación				
					Frecuencia de ahorro				
¿Cómo se relaciona la educación financiera y el nivel de deudas de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017	Establecer la relación entre la educación financiera y el nivel de deudas de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.	Existe relación entre la educación financiera y el nivel de deuda de los clientes por uso de las tarjetas de créditos del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.	ENDEUDAMIENTO	Factores culturales y sociales	Hábitos de consumo				
					Prácticas crediticias				
				Nivel de deuda	Morosidad				
					Deuda impaga				
				¿Cómo se relaciona la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017?	Determinar la relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercad, año 2017.		Existe relación entre la educación financiera y la debilidad financiera de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017.	Debilidad financiera	Oferta crediticia
									Riesgo financiero

